

Virta-hankkeen tietojohdamisen verkosto 15.10.2020 klo 13-15

Elina Välikangas, kehityspäällikkö

Laura Hakola, viestintäasiantuntija

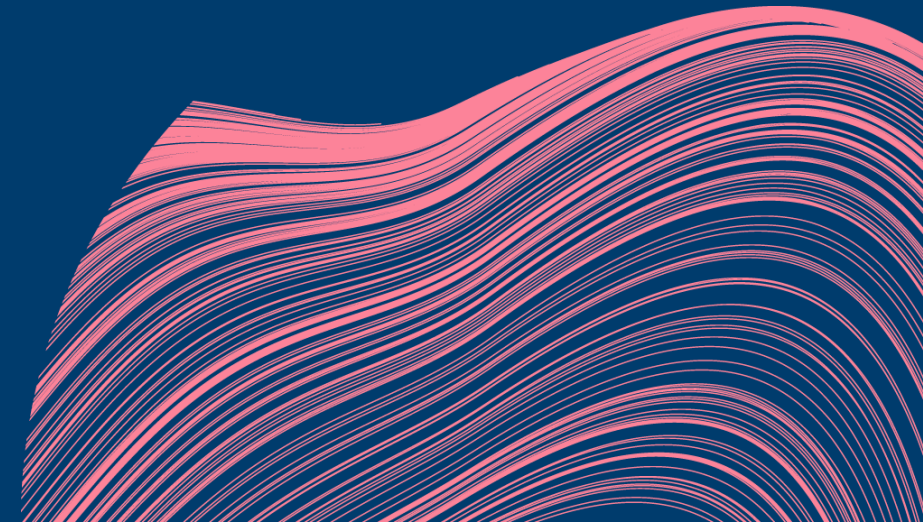
Ulla Hakola, asiantuntija

Laura Niiniviita, asiantuntija

Suvi Nuutinen, asiantuntija

Heikki Pesonen, asiantuntija

Pekka Uotinen, asiantuntija





3. Verkostotapaaminen 15.10.2020

1. Edellisen verkostotapaamisen pääkohdat ja sen jälkeen esille nousseet kysymykset
2. Asiakaspalautetyön käynnistyminen/THL
3. Näkymä alueellisiin tietojohdamisen kehittämishankkeisiin
 - Keski-Pohjanmaa
 - Kymenlaakso, Kymsote
 - Länsi-Uusimaa
 - Pirkanmaa
 - Pohjois-Pohjanmaa
 - Pohjois-Savo
4. STM/THL ajankohtaiset asiat
5. Syksyn verkostotapaamiset



Edellisen verkostotapaamisen pääkohdat ja sen jälkeen esille nousseet kysymykset

- Sote-järjestämisen tietomalli ja vähimmäistietosisältö
- Sote-tietojohtamisen kehittämissuunnitelma
- Näkymä alueellisiin tietojohtamisen kehittämishankkeisiin

Esille nousseet kysymykset:

- Asiakaspalautetöihin osallistuminen
- KUVA-mittarien yhtenäiset tietosisältökuvaukset
 - Sotkanet.fi
 - THL -tietoikkuna
- Verkostoon osallistuminen



Sote-järjestämisen tietomalli, keskeisiä materiaaleja

- Kaikki sote-järjestämiseen liittyvä materiaali löytyy alla olevan linkin kautta:

<https://digifinland.fi/virta-hanke/>

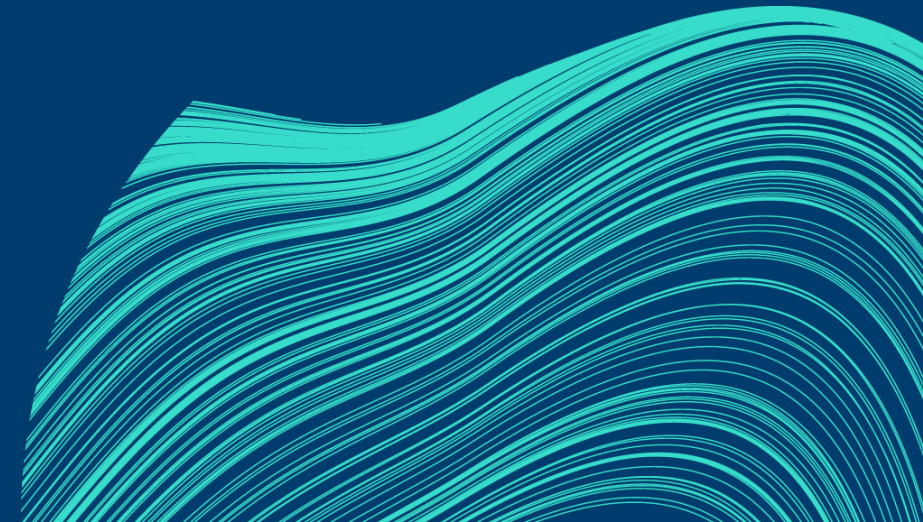
 **DigiFinland**

Sote-uudistus

Toivo-ohjelma

Asiakaspalautetyön käynnistyminen

THL





Asiakaspalautteen keruu ja hyödyntäminen Suomessa

Salla Sainio

Järjestelmät-osasto, Reformit-yksikkö

Miten tämä tehtiin ennen?

- Palvelutuottajat itsenäisesti ainakin 80-90 -luvulta asti
 - Lähinnä isot toimijat ja yksityinen sektori, joissa laatutyö yleistyi 90-luvulla
 - Alueyhteistyötä, esim. Pirkanmaa
- 2000-luvulla Kuntaliiton organisoimana isot kaupungit (noin 10), THL ja TNS-gallup
- SADE-hankkeen aikana 2011-2014 luotiin nykyinen THL:n asiakaspalauteperhe
 - laajennettiin kyselyt koko maahan
 - asiakkaat vastaavat pääsääntöisesti sähköisesti
 - palveluntuottajille maksutonta

Kuinka tämä tehdään nykyään?

- Kansalliset THL-asiakaspalautekyselyt: Terveyskeskusten vastaanotot, hammashoitolat, äitiys- ja lastenneuvolat ja synnytys sairaalat parillisina vuosina, kysely terveysasemilla kolmen viikon ajan
- Tavoitteet:
 - Tuottaa tietoa palvelujärjestelmän toimivuudesta ja muutoksesta asiakkaan näkökulmasta
 - Tuottaa vertailukelpoista, säännöllisesti mitattua palautetietoa koko maasta, jota voidaan hyödyntää moneen eri tarkoitukseen.
 - Palvelujen kehittäminen toimipaikoissa
 - Tutkimus ja arviointi
 - Raportit, julkaisut, opinnäytetyöt
 - **Tulevaisuuden sote-keskus -arviointi**
 - Tarjota asiakkaille mahdollisuus palautteen antoon koko maassa yhtenäisellä tavalla.
 - Tulokset antavat tietoa eri hoitopaikkojen väliseen vertailuun ja sopivimman hoitopaikan valintaan.

Käytännön toteutus vuonna 2020 (ja 2021)

- **Kyselystä tiedottaminen** Tulevaisuuden sote-keskus –hankkeen kautta
 - Kirjaamojen kautta terveyskeskusten johtaville lääkäreille ja hoitajille (14.9.2020)
 - Pyydetään nimeämään kyselystä vastaava henkilö terveyskeskuksessa
 - Kerätään toimipaikkatiedot tarkistusta varten
 - Tilaisuudet, infot, verkostokirjeet ym.
 - Aluekoordinaattorien kautta
 - THL:n sivut
- **Mittaria uudistettu** vastaamaan paremmin uudistuvia vastaanottopalveluja
 - Vertailtavuus säilytetty
 - Lisätty käynnin luonnetta koskeva kohta (akuutti terveysasia, pitkäaikaissairauden seuranta, sosiaalipalvelun tarve)
 - Lisätty käynnin muotoa koskeva kysymys (paikanpäällä asiointi, puhelimitse asiointi tai etäyhteydellä toteutettu vastaanotto)
 - Lisätty suositteluindeksi
 - Poistettu 5-6 väittämää, lähinnä pyritty poistamaan päällekkäisyyksiä

Käytännön toteutus vuonna 2020 (ja 2021)

- Kyselystä kerrotaan niille asiakkaille, jotka asioivat 26.10 – 15.11.2020 terveysaseman vastaanotolla:
 - Lääkärin vastaanotolla
 - Sairaalan-/terveydenhoitajan vastaanotolla
 - **Fysioterapeutin vastaanotolla**
 - **Sosiaalityöntekijän/ sosiaaliohjaajan vastaanotolla**
- Asiakkaat vastaavat sähköisesti, myös paperilomake paikanpäällä asioiville saatavissa
- Tavoitteena on että **kaikki terveyskeskukset osallistuvat tänä vuonna kyselyyn ja hyödyntävät tuloksia arvioidessaan palvelujen uudistumista**
- Tulokset saadaan alkuvuonna 2021

Terveysasema-kyselyn toteutus THL:ssä

Reformit

- Kyselyn viestintä ja info Tulevaisuuden sote-keskus –ohjelman kautta
 - olemassa olevat viestintäkanavat, aluekoordinaattorit, tapahtumat ja info-tilaisuudet
- Palveluntuottajien tuki kyselyjen käytännön toteutuksessa
 - apua materiaalien lisäksi kyselyjen suunnitteluun, toteutukseen ja tulosten tulkintaan
- Asiakasohjeet kyselyihin vastaamisesta (vastaaminen pääsääntöisesti sähköisesti)
 - THL antaa myös vastaajille tukea ja neuvontaa kyselyjen aikana
- Tiedon levittäminen tuloksista kansalaisille, medialle, ammattilaisille ja päättäjille

Tietopalvelut

- Kyselyyn valmistautuminen: muutokset ed. kertaan, toimipaikkapäivitykset ym.
- THL: vastausympäristön (lomakepalvelu) ylläpito kyselyjen aikana ja nopea reagointi ongelmatilanteissa
- Tulosten tuottaminen kuutioihin

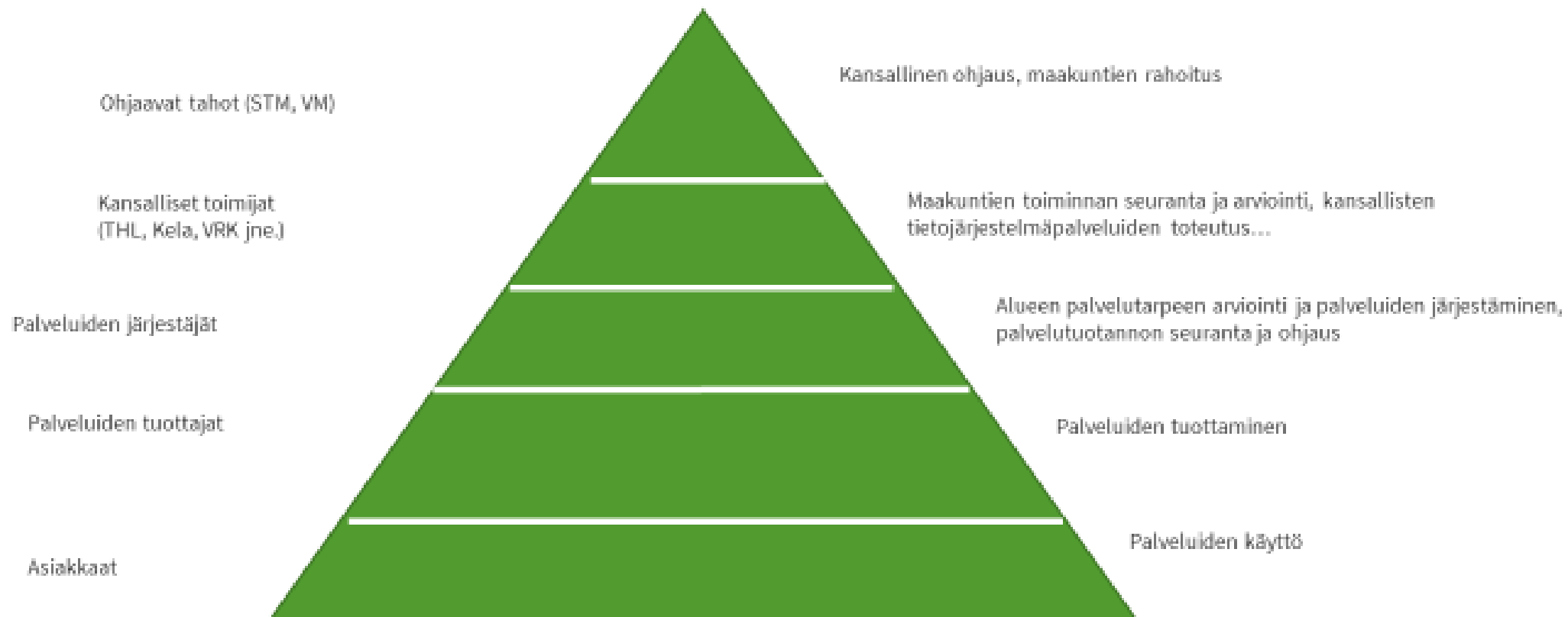
Agendalla nyt....

- Nykyisten kansallisten asiakaspalautekyselyjen jatkaminen ja kehittäminen
- **Kyselyjen toteutuksen yhteistyöprosessien hiominen THL:ssä**
- Viestinnän ja markkinoinnin tehostaminen
- Tutkimusosaamisen tarve
- **Asiakaspalauteprojektin haavoittuvuuden vähentäminen**
- **Resurssien turvaaminen (muutoksissa)**

Miten tämä tehdään tulevaisuudessa?

- Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallisen tietopohjan kehittämistyössä on tunnistettu tarve saada kansallista, **ajantasaista** ja yhtenäisellä tavalla kerättyä tietoa asiakkailta
 - Palveluntuottajien toiminnan kehittämiseen
 - Maakuntien vastuulla olevien palveluntuottajien arviointiin ja valvontaan
 - Asiakkaille palveluntuottajien arvioinnin ja valinnan tueksi
 - Kansallisen ohjauksen ja maakuntien arvioinnin tueksi
- Työ aloitettiin Sipilän hallituskaudella: Projektin yhteenveto: <https://thl.fi/fi/web/sote-uudistus/palvelujen-tuottaminen/asiakkaat-ja-osallisuus/asiakaspalaute>

Palautetta hyödyntävät tahot



2018 määritetyt sisällölliset ehdotukset kansalliselle asiakaspalautetiedonkeruun mallille

- Asiakkaan on helppo antaa palautetta. Palautetta voi antaa monella eri tavalla. Palautteen voi antaa eri kielillä.
- Yhtenäinen kyselyrakenne: suositteluväittäjä + 2-3 vaihtuvaa väittäjää + avoin palaute
 - Saatavuus: hoito tai palvelu oikea-aikaista
 - Asiakkaan kohtaaminen
 - Asiakkaan osallistuminen
 - Turvallisuus
 - Hyödyllisyys
 - Tiedon ja/tai tuen saanti
 - Integraation toteutuminen
- Sama palautekysely käytössä eri palveluissa (sosiaalipalvelut, terveystieteet)
- Asiakkaan antama palaute kohdistuu tiettyyn palveluun ja palvelutapahtumaan
- **Kansalliset ohjeistukset asiakaspalautetiedon yhtenäiselle keruulle**
- Kansallisia tietojärjestelmäratkaisuja hyödyntävä tiedonkeruu
- Tulosten raportointi eri kohderyhmien tarpeiden mukaan

Tarkennettavia kokonaisuuksia

- Kansallisesti kerättävien tietojen analysointi ja vastausten raportointi eri toimijoille
 - Datan omistajuus, säilytys ym.
- Arvioitavaan palveluun kytkeytyvät ja siitä koottavat tiedot
 - Esim. toimipiste, aluetieto, palvelunantaja (ammattilainen), palvelu (palveluluokitus)
- Avoimen palautteen merkitys ja hyödyntäminen kansallisessa ohjauksessa
 - Avoimen palautteen keruun ja analysoinnin moninaiset haasteet
- Sosiaalihuollon palveluiden palautteet
- Väittämien sopivuuden arviointi eri palveluihin
 - Asumispalveluiden erityisyys: tarvitaan osittain eri väittämät

Tavoitteena on tuottaa tietoa asiakkaiden tyytyväisyydestä sosiaali- ja terveystalviin

- Aiemmin tehdyn työn pohjalta jatketaan STM:n toimeksiannolla Virta-hankkeen työryhmänä
 - kytkös Tulevaisuuden sote-keskus –hankkeeseen, mm. raportointi
 - rakennerahastossa rahoitusta saaneiden maakuntien (ja muiden kiinnostuneiden alueiden) kanssa
 - työryhmätyöskentelyä syysy-talvi 2020 – 2021
- Työtä ohjaavia periaatteita:
 - Asiakaspalautetta kootaan kansallisesti yhtenevällä tavalla kaikilla alueilla/maakunnissa. Tiedonkeruussa käytetään kansallisesti sovittuja, yhteisiä mittareita.
 - Tiedonkeruu tuottaa laadukasta ja vertailukelpoista ja ajantasaista tietoa asiakaskokemuksesta keskeisistä sote-palveluista.
 - Koottua tietoa voidaan hyödyntää laajasti kansallisessa ohjauksessa ja seurannassa sekä alueiden/maakuntien omassa tiedolla johtamisessa.
 - Asiakaspalautetulokset ovat selkeästi ja helposti myös kansalaisten saatavilla.

Asiakaspalautteen yhtenäistämiseksi toteutetaan sisällöllistä kehittämistä ja valmistelua

- 1) luodaan kansallisen asiakaspalautetiedon keruulle yhtenäinen ohjeistus ja yhtenäiset mittarit yhteistyössä alueiden kanssa.
- 2) luodaan toimintatapa kansallisten mittarien kehittämiseksi ja ylläpidolle tulevaisuudessa.
- 3) luodaan yhteistyökäytännöt alueiden/palveluntuottajien kanssa yhtenäisen asiakaspalautetiedon keruun edistämiseksi ja kehittämiseksi.
- 4) määritellään tiekartta sille, miten THL:n nykyään toteutettavista kansallisista asiakaspalautekyselyistä siirrytään uuteen jatkuvan, yhtenäisen palautteen keruuseen.
- 5) kartoitetaan asiakaspalautetulosten raportointiin liittyviä tarpeita ja mahdollisia ratkaisuja kansallisen ohjauksen ja seurannan sekä kansalaisen näkökulmasta.

Työryhmät työn ympärillä

- THL:n, maakuntien ja DigiFinlandian yhteistyöryhmä
- THL:n sisäinen projektiryhmä
- THL:n sisäinen tukiryhmä
 - Mielensterveys
 - Ikääntyneiden palvelut
 - Muut asiakaspalaute-työtä tekevät tahot
- STM:n järjestämä konsulttituki kokonaisuuden hallintaan ja hahmottamiseen



Asiakaspalaute

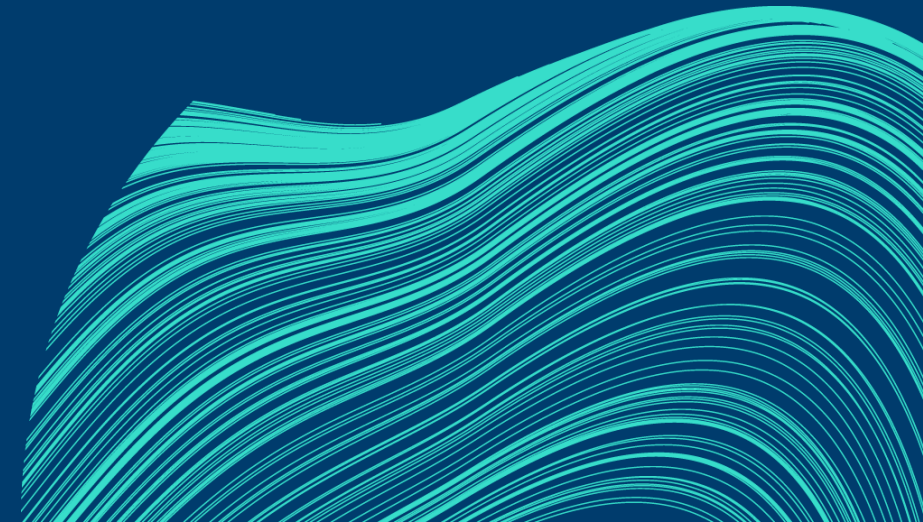
- Kysymyksiä?
- Ilmoittautuminen Salla Sainiolle, salla.sainio@thl.fi 26.10.2020 mennessä.

 **DigiFinland**

Sote-uudistus

Toivo-ohjelma

Näkymä alueellisiin tietojohtamisen kehittämishankkeisiin



Virta-hankkeen tietojohdamisen verkosto toimii alueellisen kehittämisen tukena



”Verkoston välityksellä käydään vuoropuhelua, parannetaan alueiden tiedonsaantia, mahdollistetaan vaikuttaminen ja kansalliseen kehitystyöhön osallistuminen, haetaan asioille yhteistä näkyä, varmistetaan tietojohdamisen ratkaisujen ja tietosisältöjen kansallinen yhteneväisyys sekä jaetaan hyviä käytäntöjä.”

Pohjakartta © Karttakeskus Oy, Helsinki



Alueiden tietojohdamisen hankkeiden esittelyt

- Tänäpä ja kahdessa seuraavassa verkostotapaamisessa (5.11. ja 26.11) alueet esittelevät lyhyesti oman tietojohdamisen kehittämisen **keskeisiä tavoitteita ja toimenpiteitä sekä yhteistyön tarpeita**.
- Yhdelle esittelylle kysymyksineen on varattu aikaa n. 5 + 5 min.
- Toive esittelyn ajankohdasta oman alueen yhteyshenkilölle.
- Esittelyn toteutustapa on vapaasti valittavissa.



Alueiden tietojohdamisen hankkeiden esittelyt

15.10

- Keski-Pohjanmaa
- Kymenlaakso, Kymsote
- Länsi-Uusimaa
- Pirkanmaa
- Pohjois-Pohjanmaa
- Pohjois-Savo

5.11

- Kainuu
- Keski-Uusimaa, Keusote
- Varsinais-Suomi
- Itä-Uusimaa

26.11

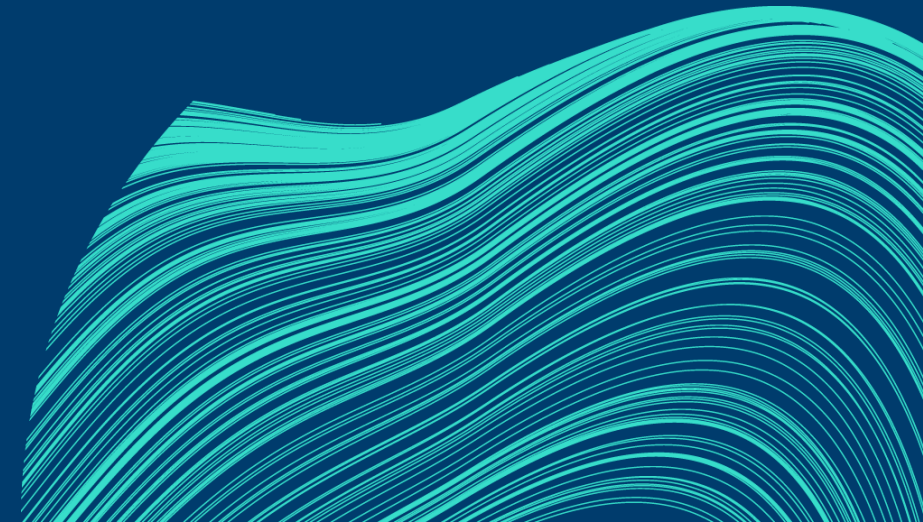
- Etelä-Savo
- Etelä-Karjala, Eksote
- Helsinki
- Kanta-Häme
- Lappi
- Pohjanmaa
- Satakunta
- Vantaa-Kerava **Sote-uudistus**

 **DigiFinland**

Sote-uudistus

Toivo-ohjelma

Keski-Pohjanmaa

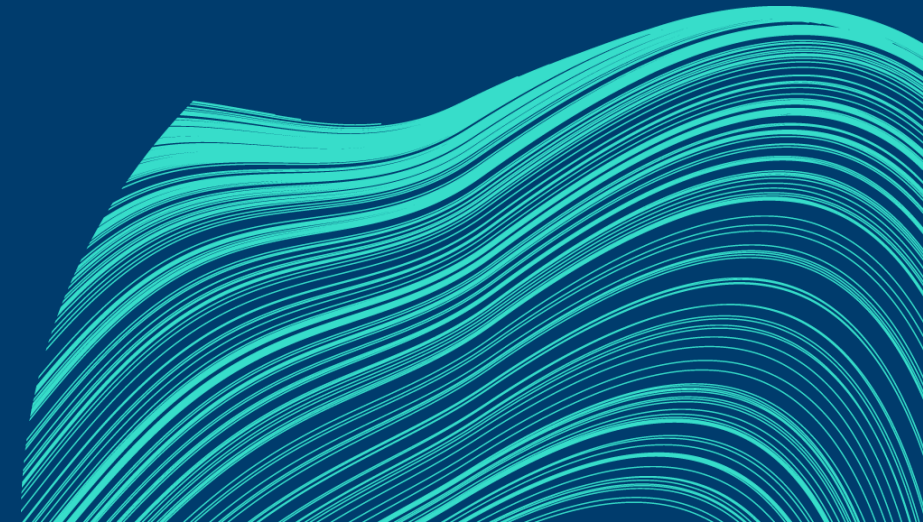


 **DigiFinland**

Sote-uudistus

Toivo-ohjelma

Kymenlaakso, Kymsote

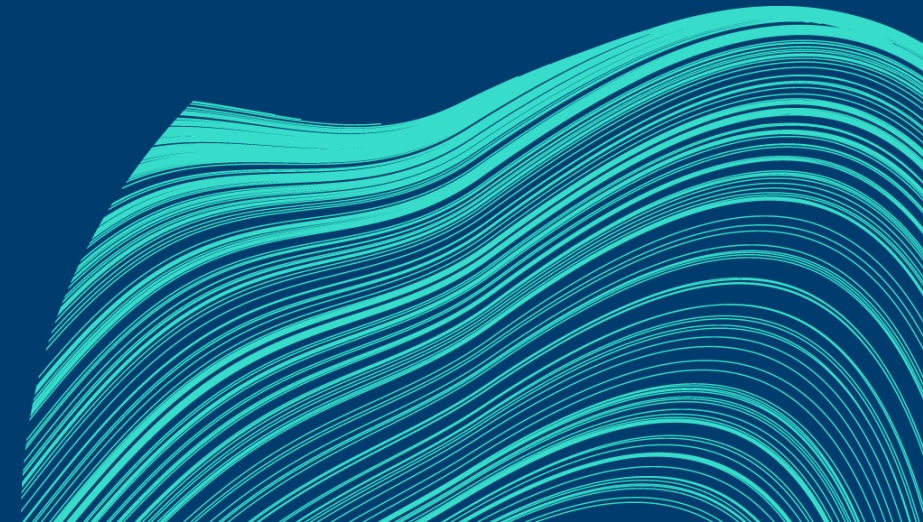


 **DigiFinland**

Sote-uudistus

Toivo-ohjelma

Länsi-Uusimaa

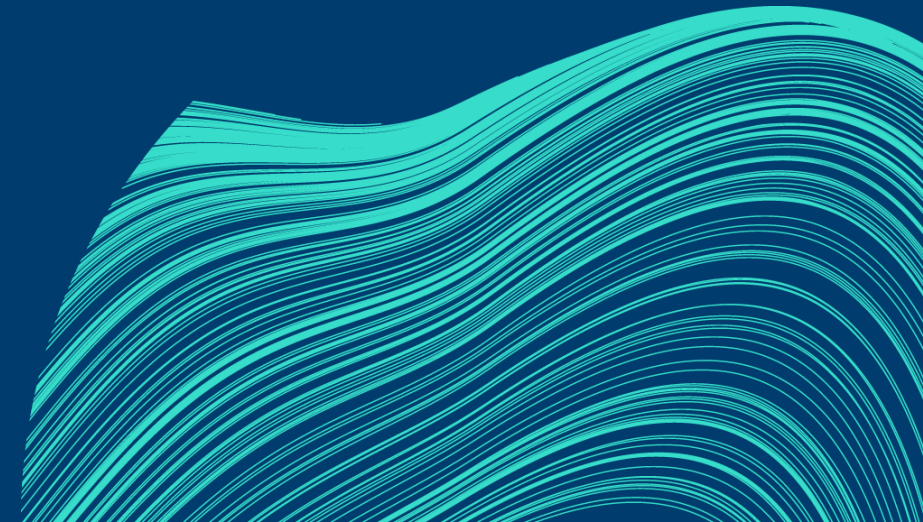


 **DigiFinland**

Sote-uudistus

Toivo-ohjelma

Pirkanmaa

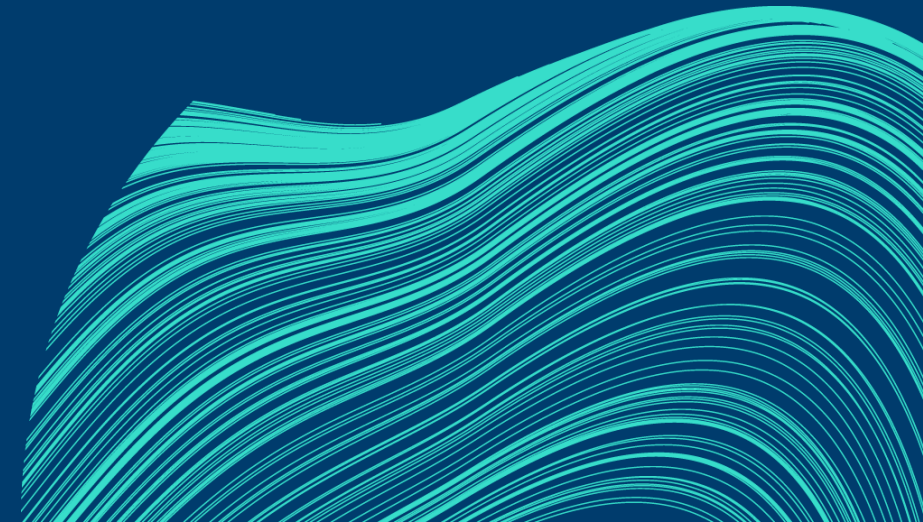


 **DigiFinland**

Sote-uudistus

Toivo-ohjelma

Pohjois-Pohjanmaa

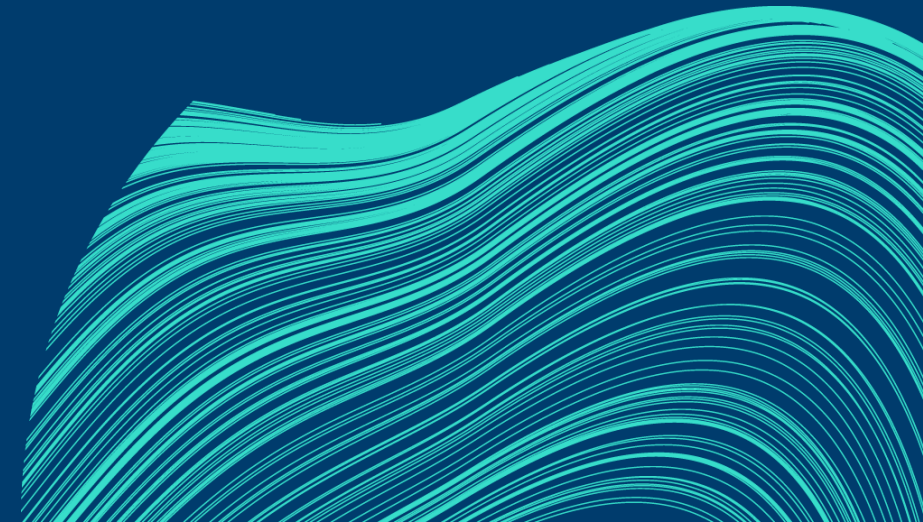


 **DigiFinland**

Sote-uudistus

Toivo-ohjelma

Pohjois-Savo

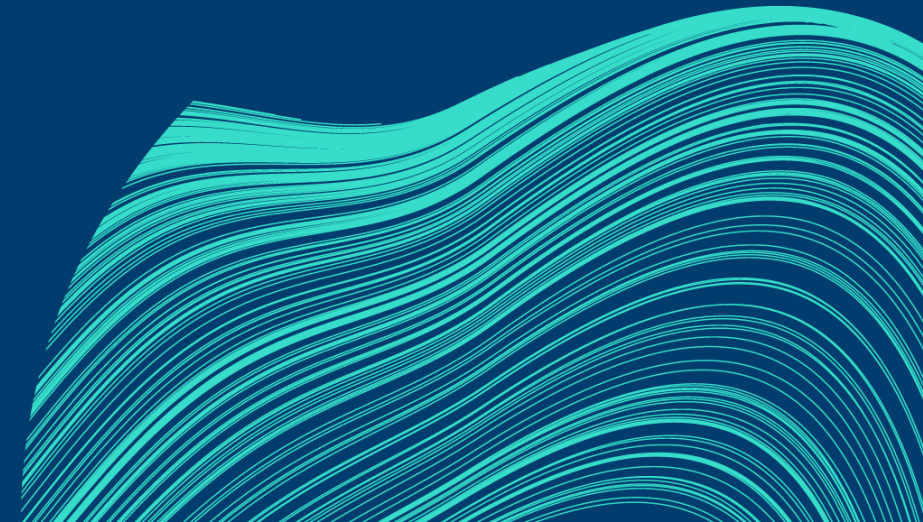


 **DigiFinland**

Sote-uudistus

Toivo-ohjelma

STM/THL ajankohtaiset asiat



Hyvinvointialueet ja yhteyshenkilöt



HYKS

Helsinki
Itä-Uusimaa
Länsi-Uusimaa
Keski-Uusimaa
Vantaa-Kerava
Päijät-Häme
Kymenlaakso
Etelä-Karjala

Laura ja Suvi
Laura ja Pekka
Laura ja Suvi
Laura ja Pekka
Laura ja Heikki
Pekka ja Laura
Pekka ja Laura
Heikki ja Laura

TAYS

Pirkanmaa
Etelä-Pohjanmaa
Kanta-Häme

Pekka ja Heikki
Pekka ja Heikki
Pekka ja Heikki

OYS

Pohjois-Pohjanmaa
Lappi
Kainuu
Keski-Pohjanmaa

Suvi ja Ulla
Suvi ja Ulla
Suvi ja Ulla
Suvi ja Ulla

TYKS

Pohjanmaa
Satakunta
Varsinais-Suomi

Heikki ja Pekka
Heikki ja Pekka
Heikki ja Pekka

KYS

Pohjois-Savo
Etelä-Savo
Keski-Suomi
Pohjois-Karjala

Ulla ja Suvi
Ulla ja Suvi
Ulla ja Suvi
Ulla ja Suvi

Ulla Hakola,

ulla.hakola@digifinland.fi

Laura Niiniviita,

laura.niiniviita@digifinland.fi

Suvi Nuutinen,

suvi.nuutinen@digifinland.fi

Heikki Pesonen,

heikki.pesonen@digifinland.fi

Pekka Uotinen,

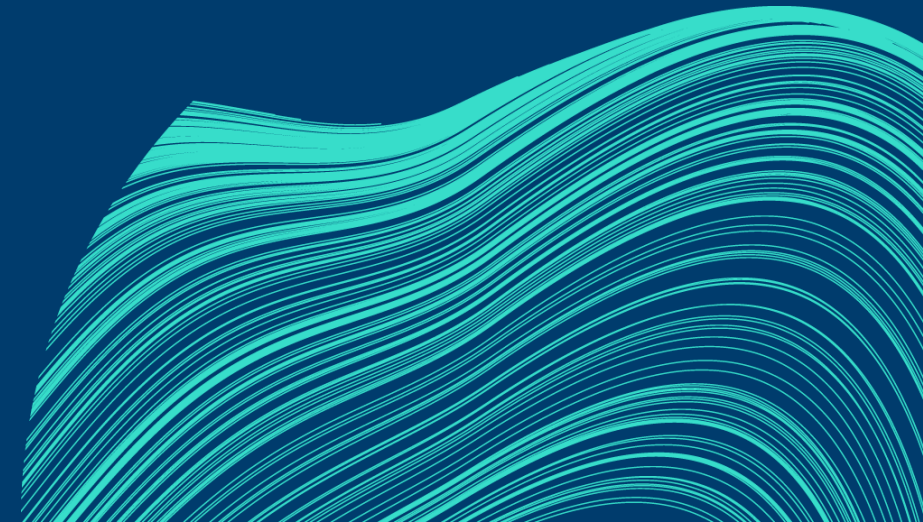
pekka.uotinen@digifinland.fi

 **DigiFinland**

Sote-uudistus

Toivo-ohjelma

Syksyn verkostotapaamiset





Verkostotapaamiset, syksy 2020

1. Vko 36, torstai 3.9.2020 klo 09-11
2. Vko 39, torstai 24.9.2020 klo 13-15
3. Vko 42, torstai 15.10.2020 klo 13-15
4. Vko 45, torstai 5.11.2020 klo 13-15
5. Vko 48, torstai 26.11.2020 klo 13-15
6. Vko 51, torstai 17.12.2020 klo 13-15

Verkostotapaamiset toteutetaan Teams-palaverieina

DigiFinland



Tehdään se yhdessä.

 www.digifinland.fi

 [@DigiFinlandOy](https://twitter.com/DigiFinlandOy)

 [DigiFinland Oy](https://www.linkedin.com/company/digifinland-oy)