

Virta-hankkeen tietojohtamisen verkosto 11.11.2021 klo 13-15

Elina Välikangas, kehityspäällikkö

Sanna Heinonen, viestintäasiantuntija

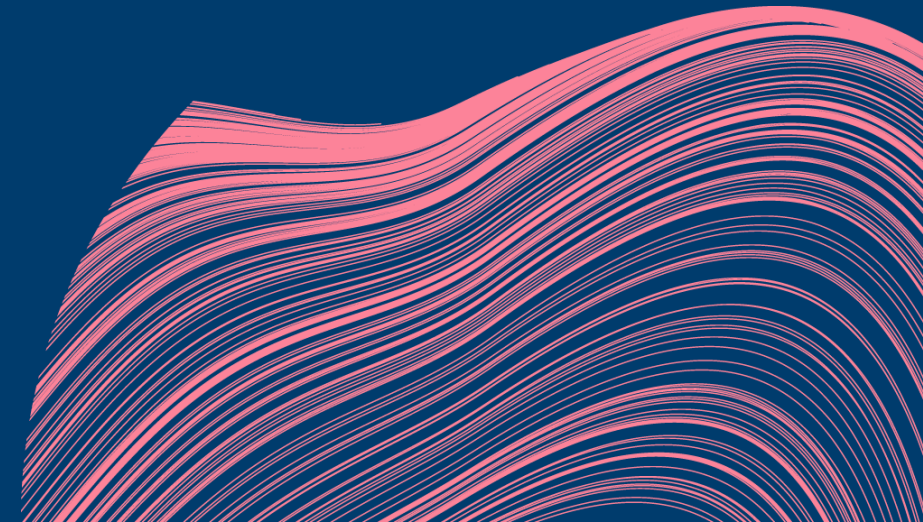
Ulla Hakola, asiantuntija

Erkki Jantunen, asiantuntija

Laura Niiniviita, asiantuntija

Suvi Nuutinen, asiantuntija

Anna Väinälä, asiantuntija





4. Verkostotapaaminen 11.11.2021

1. Edellisen verkostotapaamisen pääkohdat ja sen jälkeen esille nousseet kysymykset
2. Järjestämistehtävän tietotarpeet ja yhteys vähimmäistietovaatimukseen
3. Kansallinen asiakaspalautetyö, Salla Sainio/THL
4. Virta-hankkeen tilannekatsaus
5. STM/THL ajankohtaiset asiat
6. Verkostotapaamiset syksy 2021



Edellisen verkostotapaamisen pääkohdat ja sen jälkeen esille nousseet kysymykset

1. Virta eteneminen
2. STM/THL ajankohtaiset asiat
3. Valtavan tilannekuva ja alustavan Valtava II -suunnitelman esittely, Maarit Rötsä/THL
4. Verkostotapaamiset syksy 2021

Esille nousseita kysymyksiä:

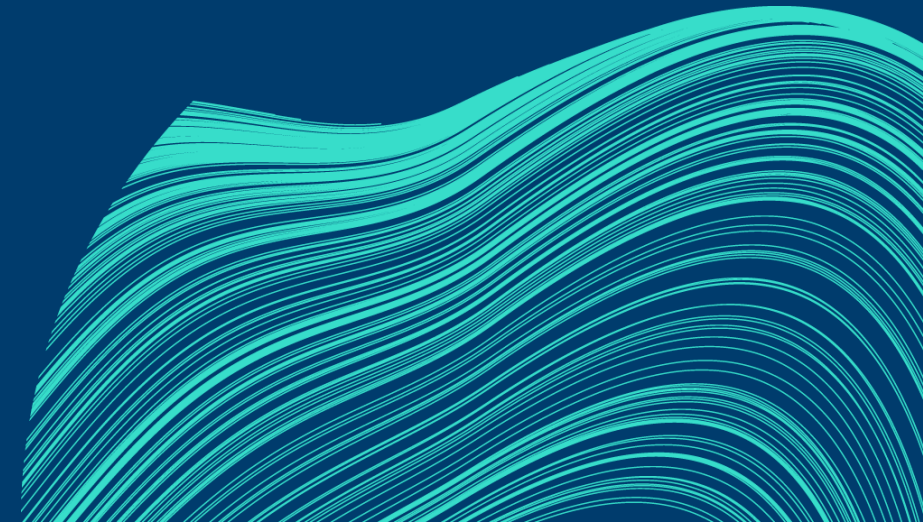
- Testauksiin liittyviä kysymyksiä

 **DigiFinland**

Sote-uudistus

Toivo-ohjelma

Järjestämistehtävän tietotarpeet ja yhteys vähimmäistietovaatimukseen





Virta-hankkeen tavoitteet vuosille 2020-2021 ja 2022-2023

Mahdollistaa hyvinvointialueiden tietojohdamisen kokonaisvaltainen kehittäminen

Mahdollistaa hyvinvointialueiden johtaminen luotettavalla ja ajantasaisella tiedolla perustuen yhtenäisiin tietomalleihin ja kansallisiin määräyksiin

Parantaa organisaatioiden tietojohdamisen kyvykkyyttä

Edistää hyvinvointialueiden johtamisen ja kansallisen arvioinnin ja ohjauksen tietosisältöjen yhtenäisyyttä

2022

2023

Virta tietojohdamisen verkostotapaamiset

Vaikuttavuusperusteinen johtaminen

Tietojohdamisen kehittämissuunnitelma

VÄHIMMÄISTIETOSISÄLTÖ

Käyttöönotto ja jatkokehitys

Sote-järjestämisen tietomalli

Sote-tietopakettien organisaatorippumattomat palvelut

Sote-järjestäjän käsittemallit

Raportoinnin ja analytiikan käyttötapaukset

Koulutus ja konsultointi; järjestämistehtävä ja tietojohdaminen

Osallistuminen alueiden tietojohdamisen kokonaisratkaisujen toteutuksiin

LUONNOS

Sote-uudistus
Toivo-ohjelma

S
o
t
e
-
t
o
i
s
i
o
k
ä
y
t
ö
n
K
A

O
H
J
A
U
S
M
E
K
A
N
I
S
M
I
T



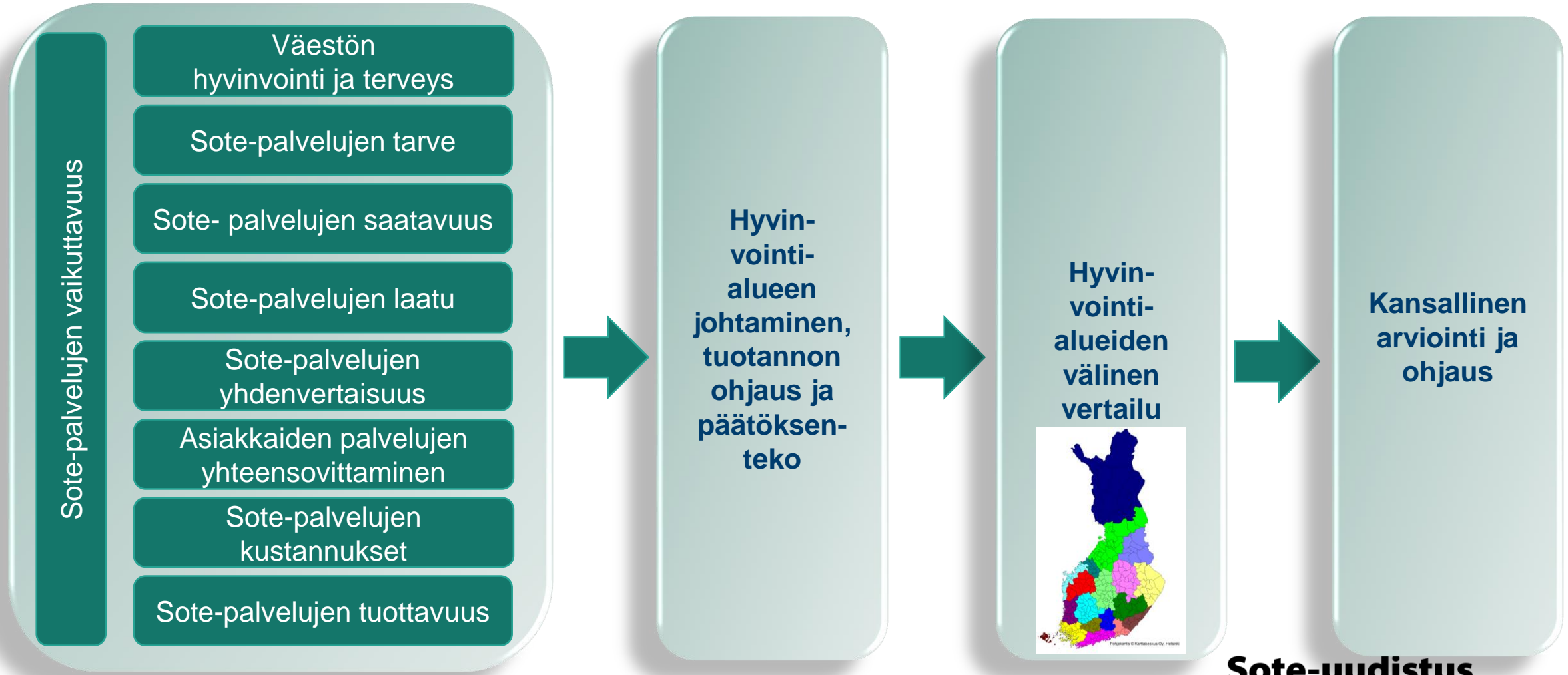
Konkreettiset tavoitteet 2022

- Kaikilla hyvinvointialueilla on käytettävissä priorisoitu vähimmäistieto Q1/2023
 - Kaikilla hyvinvointialueilla on käytettävissä Q1/2023 vähimmäistietosisältöjen mukaiset käsittemallit
 - Kaikilla hyvinvointialueilla on käytettävissä Q1/2023 vähimmäistietosisältöjen mukaiset raportoinnin ja analytiikan käyttötapauskuvaukset
 - Kaikilla hyvinvointialueilla on käytettävissä Q1/2023 organisaatioriippumaton palveluluokitus, johon vähimmäistieto kiinnitetään

Järjestämislain edellyttämä vähimmäistietosisältö, hyvinvointialueen johtamisen tukena

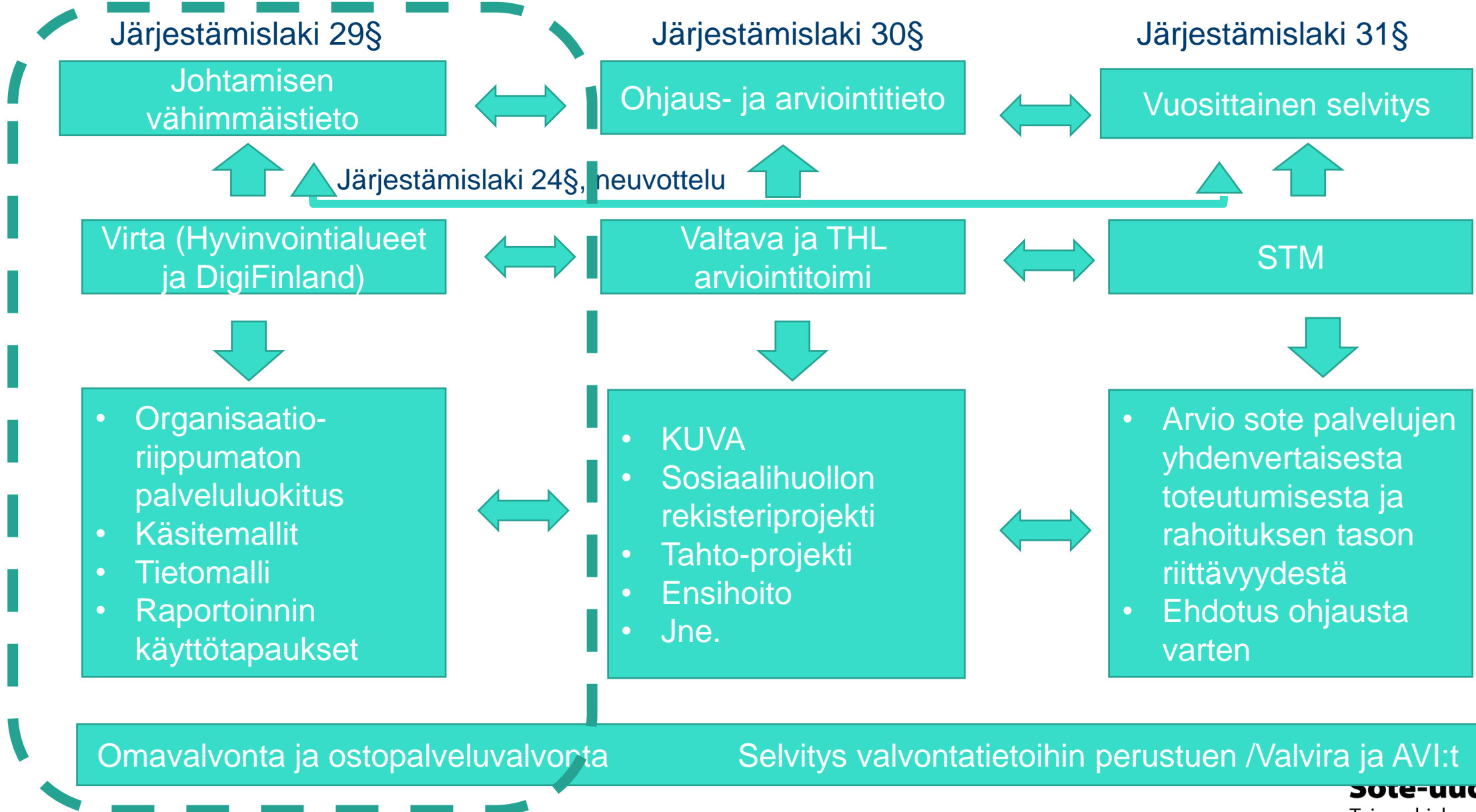
Järjestämislaki 29§

Järjestämislaki 30§-31§



Sote-uudistus
Toivo-ohjelma

Tavoitteena vaikuttavuus





Vähimmäistietosisällön valmistelu

- Vähimmäistietosisältöä valmistellaan hyvinvointialueiden priorisoinnin mukaisesti edeten tietomallista vähimmäistietosisältöön
 - Tietomallia kehitetään/laajennetaan tarvittaessa, jotta sillä kyetään vastaamaan lain vaatimuksiin
- Vähimmäistietovaatimukset kiinnitetään Sote-tietopakettien jatkokehityksessä valmisteltuun organisaatoriippumattomaan palveluun
- Lisäksi vähimmäistiedot tulee kyetä kiinnittämään asiakassegmentteihin substanssilakien vaatimusten mukaisesti, kts. dia 12

Järjestämislain edellyttämä vähimmäistietosisältö, hyvinvointialueen johtaminen (29§)

Väestön hyvinvointi ja terveys ▲

Sote-palvelujen tarve

Sote- palvelujen saatavuus

Sote-palvelujen laatu

Sote-palvelujen yhdenvertaisuus ▲

Asiakkaiden palvelujen
yhteensovittaminen ▲

Sote-palvelujen kustannukset

Sote-palvelujen tuottavuus

Sote-palvelujen vaikuttavuus

P
A
L
V
E
L
U

Säännöllinen
tiedon
hyödyntäminen

- Hyvinvointialueen on **verrattava tätä tietoa** vastaavaan muihin hyvinvointialueita koskevaan tietoon
- Hyvinvointialueen on **hyödynnettävä edellä mainittua tietoa** järjestämisvastuullaan olevan sosiaali- ja terveydenhuollon **tietojohtamisessa toiminnan, tuotannon ja talouden ohjauksen, johtamisen ja päätöksenteon tukena.**

Kaikkien oheisten näkökulmien osalta valmistelua tehty alk. 2020

2021

2022

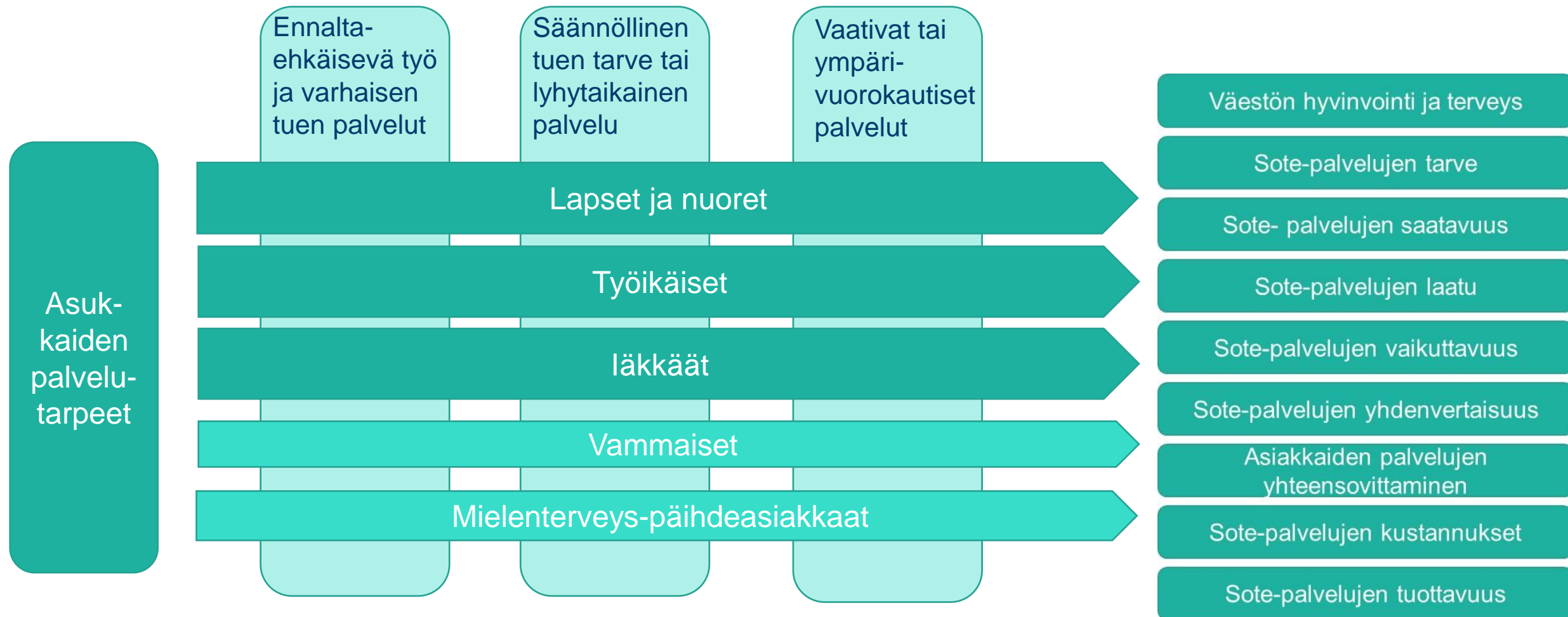


= valmistelu pääosin osana muita ulottuvuuksia

Sote-uudistus

Toivo-ohjelma

Vähimmäistieto kiinnitetään palveluihin segmenttien ja substanssilakien mukaisesti



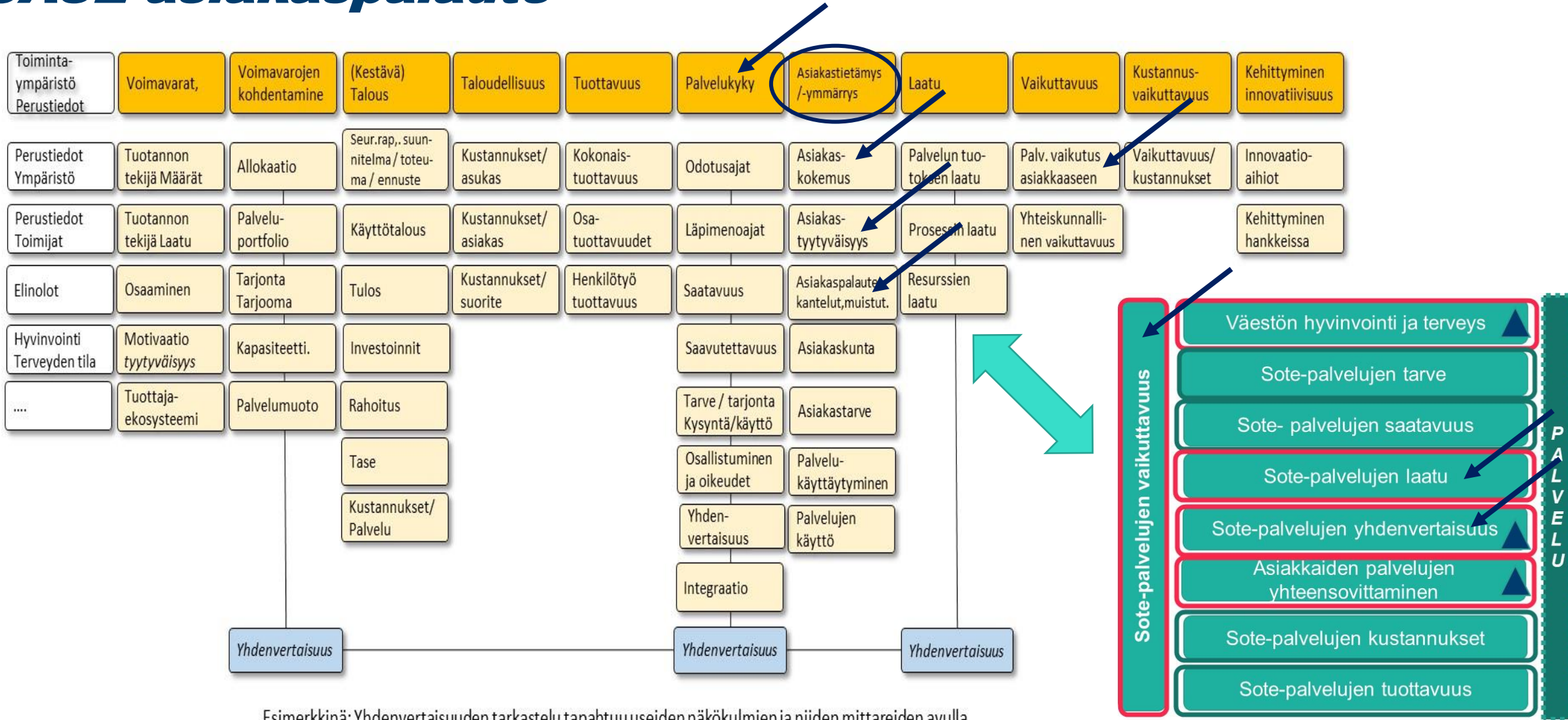
Perustana sote-uudistuksen tavoitteiden toteutuminen ja asukas-/asiakaslähtöisyys

LUONNOS

Sote-uudistus
Toivo-ohjelma

Sote-järjestämisen tietomalli – vähimmäistietosisältö

CASE asiakaspalaute



Esimerkinä: Yhdenvertaisuuden tarkastelu tapahtuu useiden näkökulmien ja niiden mittareiden avulla

Saatavuus => Hoitoon pääsy terveydenhuollon palveluissa

KÄYTTÖTAPAUS: Hoitoon pääsy

Käyttötapausten kuvaus

Sote-järjestäjäjohtajana haluan tietää, mitkä ovat oman alueeni hoitopääsyajat. Mikä on nykytilanne, miten se on kehittynyt ja miten sen ennustetaan jatkossa kehittyvän. Lisäksi haluan verrata oman hyvinvointialueen tilannetta muihin alueisiin tai koko maahan sekä tietää toteuttaako hoitoon pääsy lain vaatimukset.

Tavoite/tietotarve

Tavoitteena on saada tietoa asiakkaiden hoitoon pääsystä. Hoitoon pääsillä tarkoitetaan terveydenhuollon palvelunantajan kykyä käynnistää ja toteuttaa yhteydenoton tai lähetteen saapumisen jälkeen hoidon tarpeen arviointi sekä arvioinnin mukainen hoito lainsäädännössä määritettyjen aikarajojen ja muiden ehtojen mukaisesti. LUONNOS, Sote-sanastotyössä valmistelussa)

Terveydenhuoltolain 30.12.2020/1316 6 luvussa 51-53 §:ssä määritetään hoitoon pääsystä sekä perusterveydenhuollon että erikoissairaanhoidon palveluissa kiireellisen ja kiireettömän hoidon osalta.

Perusterveydenhuolto

- *Arkisin terveyskeskuksen aukioloaikana sinne on saatava välittömästi puhelinyhteys tai sinne on voitava mennä käymään.*
- *Jos hoidon tarpeen arviointi vaatii terveyskeskuksessa tai muussa terveydenhuollon yksikössä käyntiä, sinne on saatava aika kolmen arkipäivän kuluessa yhteydenotosta.*
- *Hoitoon on terveyskeskuksessa päästävä viimeistään kolmessa kuukaudessa. Suun terveydenhuollossa tämä aika voidaan ylittää kolmella kuukaudella potilaan terveydentilan vaarantumatta.*
- *Jos tutkimuksissa todetaan, että potilas tarvitsee sairaalahoitoa, se on aloitettava viimeistään kuudessa kuukaudessa hoidon tarpeen arvioinnista.*

Erikoissairaanhoido

- *Kiireettömässä hoidossa sairaalan tai terveyskeskuksen toteuttamaan erikoissairaanhoidon pääseminen edellyttää lääkärin lähetettä.*
- *Hoidon tarpeen arviointi on aloitettava kolmessa viikossa lähetteen saapumisesta.*
- *Arvioinnin edellyttämät tutkimukset ja erikoislääkärin arviointi on tehtävä kolmessa kuukaudessa lähetteen saapumisesta.*
- *Jos tutkimuksissa todetaan, että potilas tarvitsee sairaalahoitoa, se on aloitettava viimeistään kuudessa kuukaudessa hoidon tarpeen toteutamisesta.*

Näytettävät tiedot

Kts. seuraavat diat

Käyttötapausten tarvittavat tietosisällöt (käsite, tietorakenne, käsittelysääntö)

Kts. seuraavat diat

Käyttöiheys

Hyvinvointialueella päivittäisjohtamisen tarpeen mukaan.

Lopputulos

Sote-järjestäjäjohtajana tiedän oman hyvinvointialueen asiakkaiden hoitopääsyajat ja toteuttavatko ne lain vaatimukset.

Muuta huomioitavaa





Raportoinnin käyttötapauskuvaukset = vähimmäistietosisältö

- Palvelee hyvinvointialueita järjestämistehtävässä yhtenäisen ja vertailukelpoisen tiedon sujuvassa tuottamisessa, vastaten johtamisen tarpeisiin sekä järjestämislain mukaisiin vähimmäistietosisältövaatimuksiin.
- Raportoinnin käyttötapauskuvauksen sisältö:
 - Käyttäjätarina; kuvataan käyttäjän tietotarve ja tiedon hyödyntäminen
 - Kuvaus lakiperustasta tiedon vaatimuksille
 - Tietotarpeeseen vastaava tieto: Mittarien ja indikaattoreiden kuvaus
 - Käsitteet ja tietorakenteet
 - Tietojen käsittely- ja laskentasäännöt
- *Laadittuja raportoinnin käyttötapauksia päivitetään kehitysvaiheessa hyvinvointialueilta saadun palautteen perusteella. Lähtökohtaisesti päivitykset tullaan toteuttamaan kerran vuodessa. Korjauksia vaativat tietosisällöt (mm. lakimuutokset) päivitetään mahdollisimman nopeasti ja julkaistaan uusi versio.*

Vähimmäistietosisältö, hyvinvointialue (29§) Arviointi ja ohjaus, THL ja STM (30§, 31§)

- Säännöllinen tiedon hyödyntäminen
- Arviointi ja terveys
- Sote-palvelujen tarve
- Sote-palvelujen saatavuus
- Sote-palvelujen laatu
- Sote-palvelujen vaikuttavuus
- Sote-palvelujen yhdenvertaisuus
- Asiakkaiden palvelujen yhteensovittaminen
- Sote-palvelujen kustannukset
- Sote-palvelujen tuottavuus
- Investoinnit hyvinvointialueilla

Yhteensovittaminen:
Kuva-työ

- Väestön hyvinvointi ja terveys
- Sote –palvelujen tarve toteutunut ja arvioitu tuleva
- Sote- palvelujen saatavuus toteutunut ja arvioitu tuleva
- Sote- palvelujen laatu toteutunut ja arvioitu tuleva
- Sote- palvelujen vaikuttavuus toteutunut ja arvioitu tuleva
- Sote- palvelujen yhdenvertaisuus toteutunut ja arvioitu tuleva
- Sote-palvelujen yhteensovittaminen toteutunut ja arvioitu tuleva
- Sote- palvelujen kustannukset sekä niiden kehitys ja tuottavuus
- Sote- palvelujen kustannukset sekä niiden kehitys ja tuottavuus
- Sote- palvelujen investointien tarve ja vaikutukset

Hyödyntämisen frekvenssi harvempi

Esimerkki vähimmäistietosisällön valmistelusta ja yhteistyöstä Virta- ja Valtava-hankkeiden välillä



Virta –hanke (DigiFinland ja hyvinvointialueet)

Sote-järjestäjän tietotarve

Vähimmäistietosisältö,
lain vaatimus

Tietomallin mukaiset
tuloksellisuuden
näkökulmat

Tietotarpeeseen
vastaava tieto

Saatavuus

Saatavuus;
Hoitoon/palveluun
pääsy

Lakisääteinen hoitoon
pääsy X-palveluun +
muutos

Lakisääteinen
palveluun pääsy X-
palveluun + muutos

Saatavuus;
Hoidon/palvelun
odotusaika

Pth:n tai esh:n
kiireettömän hoidon
odotusaika

Keskimääräinen
odotusaika
sosiaalipalveluun X

Kansallinen yhteistyö (THL,
Valvira, KT jne.)

Tietosisällön määrittely
(esimerkkejä alla)

lääkkäiden palveluun pääsy:
- Mitkä mittauspisteet
kertovat palvelutarpeen
arvioinnin toteutumisaika?

Yhteydenoton aika(leima):
- Digipalveluissa
- F2F –palveluissa
- Puheluissa

Hyvinvointialueiden johtamisen ja kansallisen arvioinnin ja ohjauksen yhteen sovittaminen



Sote-järjestäjän johtamisen tietotarve

Kansallinen arviointi ja ohjaus

Vähimmäis-
tieto (29§)

Saatavuus

Tietotarve (tarkkuustaso
ja frekvenssi) on eri
tasolla

Saatavuus

Arviointi-
tieto
(30§)

Tieto-
tarpeeseen
vastaava
tieto

Tietopohja on eri

Hoitoon/palveluun
pääsy

Hoidon/palvelun
odotusaika

Hoitoon/
(palveluun)
pääsy

Hoidon/(palvelun)
odotusaika

KUVA-
mittarit+
Valviran
tieto

Selittävät
mittarit

Henkilöstö-
voimavarat

Taloudelliset
voimavarat

Valvonta-
tieto

Valviran
tieto

LUONNOS

Järjestämislaki edellyttää arviointitoiminnossa myös 29§:n mukaisen tiedon hyödyntämistä

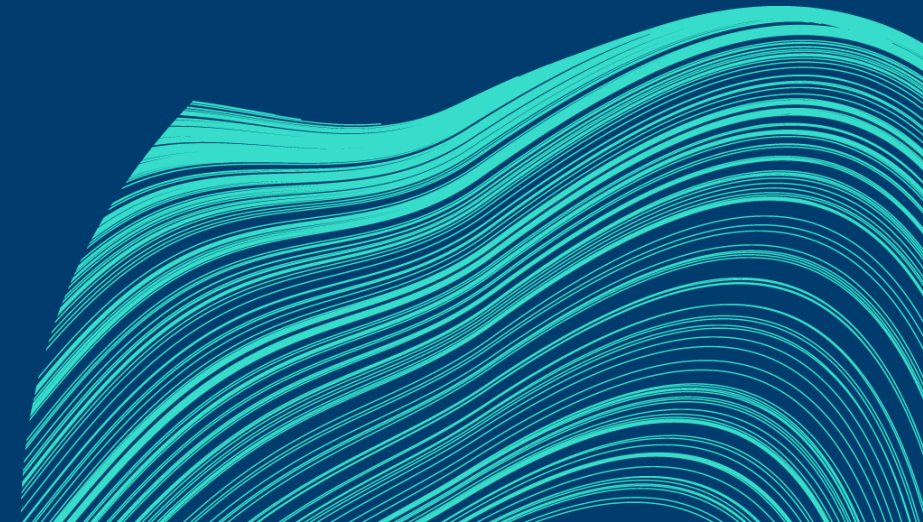
Sote-uudistus
Toivo-ohjelma

 **DigiFinland**

Sote-uudistus

Toivo-ohjelma

Kansallinen asiakaspalautetyö, Salla Sainio/THL



ASIAKASPALAUTTEEN KANSALLINEN YHTENÄISTÄMINEN



Sote-uudistus

Tulevaisuuden
sosiaali- ja terveyskeskus

Tavoitteena on jatkossa tuottaa ajantasaista asiakaspalautetietoa entistä yhtenäisemmällä tavalla

- STM antoi THL:lle toimeksiannon kesällä 2020 asiakaspalautteen sisällöllisten määrittelyjen tuottamiseen
- Perustettu marraskuussa 2020 Virta-hankkeen alle työryhmä rakennerahastohaussa rahoitusta saaneiden maakuntien ja muiden kiinnostuneiden alueiden kanssa
 - Edustus useimmista maakunnista, DigiFinlandista ja THL:lta.
 - Työryhmä kokoontunut 5 kertaa marraskuussa 2020 – toukokuussa 2021
 - Kytkös Tulevaisuuden sote-keskus –hankkeeseen, mm. raportointi
- Hyödynnetään 2018 tehtyä asiakaspalautteen keruun määrittelytyötä

Asiakaspalautteen yhtenäistämiseksi toteutetaan sisällöllistä kehittämistä ja valmistelua 2020-2021

- 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.

Työtä ohjaavia tavoitteita

- 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.

Määrittelytyöhön osallistuneet työryhmän jäsenet

- Etelä-Pohjanmaa: hanketyöntekijä Tuula Peltoniemi, Seinäjoki, ylihoitaja Aila Mäki-Rajala ja asiantuntija Piia Jaskari, Etelä-Pohjanmaan shp
- Etelä-Savo: palveluohjauspäällikkö Tuula Taivalantti, Essote
- Kainuu: erikoissuunnittelija Niina Komulainen ja laatupäällikkö Virpi Korhonen, Kainuun sote
- Kanta-Häme: Asiakaspalvelun erityisasiantuntija Sanna Mäkynen, Kanta-Hämeen shp
- Keski-Pohjanmaa: hankepäällikkö Heidi Luomala ja osallisuus- ja asiakkuuspäällikkö Jussi Salminen, Soite
- Kymenlaakso: Asiakaskokemuspäällikkö Kaarina Tilli, KymSote
- Lappi: hallintoylihoitaja Maarit Palomaa, Lapin shp, erityisasiantuntija Pia Yliräisänen-Seppänen, Poske
- Pirkanmaa: kehityspäällikkö Marika Järvinen, TAYS Erva, suunnittelupäällikkö Timo Tuurala, Tampere
- Pohjois-Pohjanmaa: osallisuusasiantuntija Liisa Jurmu, Oulunkaaren ky
- Päijät-Häme: kehittämispäällikkö Maiju Päivä, Päijät-Hämeen hyvinvointiky
- Satakunta: Asiakaspalvelupäällikkö Mari Viljanen-Peuraniemi, Satasairaala, hankekoordinaattori Tellu Rosenqvist, Porin perusturva ja toiminnanjohtaja Milja Karjalainen, Yhteisökeskus
- Uusimaa:
 - Helsinki: tietojohtamisen projektipäällikkö Tommi Sulander, projektiasiantuntija Susanna Lepola ja johtava sosiaaliohjaaja Anri Viskari-Lojamo
 - Länsi-Uusimaa: hankejohtaja Jutta Tikkanen, Espoo
- DigiFinland: asiantuntija Ulla Hakola
- THL: kehittämispäällikkö Salla Sainio, projektipäällikkö Päivi Achte



”



TYÖRYHMÄN LINJAUKSET JA SUOSITUKSET 2021 ASIAKASPALAUTTEEN YHTENÄISESTÄ KERÄÄMISESTÄ

Kansallisesti kerättävä asiakaspalaute

- Kansallisella sote-palveluista kerättävällä asiakaspalautteella tarkoitetaan sellaista asiakaspalautetta, joka on kerätty sote-palveluja käyttäviltä asiakkailta THL:n yhdessä maakuntien kanssa määrittelemällä tavalla
- Kyselyn rakennetta ja sisältöä ohjaavia tavoitteita
 - Kysely sopii ”kaikkiin” sote-palveluihin
 - Kysely on asiakaslähtöinen: lyhyt, selkeä ja helposti vastattava
 - Kyselyn rakenne on joustava ja ottaa huomioon myös alueen/palveluntuottajan omat tarpeet asiakaspalautteen keruussa
 - Kyselyssä hyödynnetään jo olemassa olevia, toimiviksi todettuja mittareita (esim. KUVA-mittarit)

1. Keneltä kansallista palautetta kerätään?

- Kaikille sote-palveluja käyttäville turvataan asiakaslähtöinen tapa antaa palautetta
 - Helposti, nopeasti ja visuaalisesti
 - Monia eri välineitä ja väyliä, niin digitaalisia kuin perinteisiäkin
 - Eri ikäisille ja eri toimintarajoitteita omaaville erilaisia tapoja antaa palautetta,
 - Esteettömyys, selkokieli
 - Kielivaihtoehdot: ensivaiheessa suomi, ruotsi, englanti, myöhemmin myös saame, venäjä, ym.
 - **Lasten osallistuminen palautteen antamiseen**
 - **13 vuotta täyttäneet vastaavat kyselyyn itsenäisesti**
 - **Alle 13-vuotiaiden lasten puolesta pyydetään palaute heidän huoltajaltaan**

Päätös: Tämä asia menee vielä selvittelyyn, useampi alue toivoi niin

2. Tiedot, joihin palaute kytketään

- Palautteen tulee olla yhdistettävissä ainakin seuraaviin asioihin:
 - Palvelutuottajaan
 - Palvelupisteeseen, esim. sote-keskus
 - Palvelutapahtumaan tai palvelukokonaisuuteen
 - Asioinnin kanavaan: toimipiste/netti/chat&video/puhelin
 - Asioinnin päivämäärään

- Palaute voidaan mahdollisesti myöhemmin yhdistää myös:
 - Palvelua antavaan tiimiin/ammattihenkilöön
 - Palvelualaan (esim. vammaispalvelut)
 - Prosessiin (esim. ajanvaraus, päivystys)
 - Erikoisalaan/tulosyksikköön

3. Työryhmän valitsemat väittämät

- Nettosuosittelemuindeksi Net Promoter Score NPS: **Kuinka todennäköisesti suosittelisit saamaasi palvelua läheisellesi tai ystävällesi?**
 - Nettosuosittelemuindeksiin liitetään myös avoin kysymys: **Mikä vaikutti kokemukseesi eniten?**
- Saatavuus: **Sain apua, kun sitä tarvitsin**
- Kohtaaminen: **Minulle jäi tunne, että minusta välitettiin kokonaisvaltaisesti (KUVA)**
- Osallistuminen: **Hoitoani / Asiaani koskevat päätökset tehtiin yhteistyössä kanssani (KUVA)**
- Turvallisuus: **Koin oloni turvalliseksi hoidon / palvelun aikana**
- Tiedon saanti: **Tiedän miten hoitoni/palveluni jatkuu**
- Tiedon ymmärrettävyys: **Saamani tieto hoidosta / palvelusta oli ymmärrettävää**
- Hyödyllisyys: **Koin saamani hoidon / palvelun hyödylliseksi (KUVA)**

4. Palautteen rakenne 1/2

– Palautteen rakenne kaikille asiakkaille:

NPS + avoin kysymys:” Mikä vaikutti kokemukseesi eniten?” + 2-7 kansallista väittämää

- väittämät, jotka asiakkaalle NPS:n lisäksi lähetetään ovat valittavissa ns. kansallisesta ”mittaripankista”
 - Mittaripankkiin on koottu kansallisesti yhteiseen käyttöön sovitut väittämät
 - Kansallisia väittämiä on alussa kahdeksan, ja niitä tuotetaan lisää maakuntien yhteisen asiakaspalautetyöryhmän tuotoksena
 - Mikäli on tarvetta kehittää joihinkin tiettyihin palveluihin erillisiä väittämiä, kehitetään niitä kansallisesti ja tuodaan mittaripankkiin
 - Valituista väittämistä neljä on tällä hetkellä KUVA-mittaristossa
 - Myös muita väittämiä esitetään vietäväksi kuvamittaristoon
 - Mittaripankin väittämien on tarkoitus sopia valtaosaan sote-palveluista
 - Väittämien muotoilu on sama palvelusta riippumatta

4. Palautteen rakenne 2/2

- Asiakkaalle lähetettävät väittämät voivat olla satunnaisesti mittaripankista poimittuja väittämiä tai väittämät voi valita palvelun tai jonkun muun valintaperusteen mukaan
- Väittämät järjestetään kyselyyn väittäjä-listan mukaiseen järjestykseen
 - Järjestys säilyy vaikka kaikkia väittämiä ei käytettäisikään
- **Vaikka yhdelle asiakkaalle ei lähetetä kaikkia kansallisia väittämiä kerrallaan vastattavaksi, kertyy kaikista väittämistä raportoitavaa kansallisella ja alueellisella tasolla**
- Mittaripankin yhteisten väittämien käyttöä suositellaan ensisijaiseksi tavaksi kerätä palautetta.
 - Mikäli alueet/palvelutuottajat katsovat tarpeelliseksi lisätä kyselyynsä kansallisten väittämien lisäksi muita väittämiä, ne liitetään kansallisten väittämien jälkeen, ennen avointa palautetta.

Kansallinen asiakaspalautekysely, esimerkki 1

1. Kuinka todennäköisesti suosittelisit saamaasi palvelua läheisellesi tai ystävällesi? (asteikko 0-10)
 - Mikä vaikutti kokemukseesi eniten?” (avoin palaute)
2. Sain apua, kun sitä tarvitsin (asteikko 1-5)
3. Koin oloni turvalliseksi hoidon / palvelun aikana (asteikko 1-5)

Kansallinen asiakaspalautekysely, esimerkki 2

1. Kuinka todennäköisesti suosittelisit saamaasi palvelua läheisellesi tai ystävällesi? (asteikko 0-10)
 - Mikä vaikutti kokemukseesi eniten? (avoin palaute)
2. Koin oloni turvalliseksi hoidon / palvelun aikana (asteikko 1-5)
3. Saamani tieto hoidosta / palvelusta oli ymmärrettävää (asteikko 1-5)
4. Koin saamani hoidon / palvelun hyödylliseksi (asteikko 1-5)
5. Yhteistyö minua hoitavien ammattilaisten välillä on sujunut hyvin (asteikko 1-5)
6. Varattu aika riitti asiani hoitamiseen (asteikko 1-5)
 - Väittämät 5 ja 6 alueen/palveluntuottajan kyselyyn liittämät omat väittämät

SEURAAVAT ASKELEET



Sote-uudistus
Tulevaisuuden
sosiaali- ja terveyskeskus

Seuraavat askeleet

- Kansallisten määrittelyjen kommenttikierros, lokakuu - marraskuu 2021
 - Yhteenveto ja sen johdosta tehtävät muutokset, marraskuu-joulukuu 2021
- Pilottien tulokset, marraskuu - joulukuu 2021
 - Pilotteja menossa eri puolella maata, laajasti eri palveluissa
 - Yhteenveto ja sen johdosta tehtävät muutokset, joulukuu 2021
- Visuaalisen ilmeen toteutus, tammikuu 2022
- Määrittelyjen viestinnän suunnittelu, talvi 2022
- Kansallisten määrittelyjen julkaisu ja levittäminen (talvi 2022)
 - Tulevien hyvinvointialueiden kautta
 - DigiFinlandin kautta
 - Tulevaisuuden sotekeskus-ohjelman kautta
- Resurssit ja tiedonkeruun toteutus:
 - STM, Maarit Hiltunen-Toura
 - RRF:n valmistelu meneillään
 - Datan keruu, käsittely- ja raportointiratkaisun valinta ja toteutus kansallisella tasolla

Työryhmän jatkon varmistaminen ja sen laajentaminen

- Suurin osa alueista jo mukana
 - 7 tulevaa hyvinvointialuetta vielä pyydetään mukaan (Eksote, Vantaa-Kerava, Itä-Uusimaa, Keski-Uusimaa, Pohjanmaa, Varsinais-Suomi, Itä-Savo ja Keski-Suomi)
- Kansallisella, säännöllisesti kokoontuvalla työryhmätyöskentelyllä varmistetaan, että nyt aloitettu työ jatkuu ja sote-palveluista kerättävä asiakaspalautetieto tulee yhtenäisempiin, laajemmin ja systemaattisemmin kerätyksi ja hyödynnetyksi.
- Työryhmän tehtäviä jatkossa:
 - pilottien ja kokeilujen etenemisen seuranta
 - uusien mittarien valinta/kehittäminen
 - kansallisten määrittelyjen leviämisen edistäminen
 - alueiden keskinäisen tiedon välittämisen varmistaminen
 - Keskinäinen sparraus ja vertaiskehittäminen
 - datan keruun ja käsittelyratkaisujen tukeminen sisällöllisissä asioissa

Tavoitetila 2024

- Tietoa asiakkaiden tyytyväisyydestä sosiaali- ja terveystalvaeluista kootaan kansallisesti yhtenevällä tavalla kaikilla hyvinvointialueilla. Tiedonkeruussa hyödynnetään kansallisesti sovittuja, yhteneviä mittareita.
- Tiedonkeruu tuottaa laadukasta ja vertailukelpoista ja ajantasaista tietoa asiakaskokemuksesta keskeisistä sote-palveluista. Koottua tietoa voidaan hyödyntää laajasti kansallisessa ohjauksessa sekä seurannassa sekä hyvinvointialueilla tiedolla johtamisessa. Tulokset ovat selkeästi ja helposti myös kansalaisten saatavilla.
- Kansallinen yhteistyö mittarien ja sisältöasioiden kehittämiseksi on vakiintunutta. Työtä tehdään esimerkiksi määrittämällä tiettyihin palveluihin sopivia erityisiä mittareita (esim. hoivapalvelut), jotka tarkentavat ja tukevat ns. yleisten mittareiden tuloksia.
- Käytössä on tiedonkeruu- ja raportointijärjestelmä, jota kautta kerätty tieto on eri toimijoiden käytävissä viiveettä. Tulokset asiakastyytyväisyydestä päivittyvät myös kansalaisten saataville julkiseen tietoverkkoon (esimerkiksi suomi.fi, hyvinvointi-alueiden verkkosivut).
- Palvelujen järjestäjät ovat määritelleet alueellisille palveluntuottajille toimintamallit, joiden mukaan palveluiden tuottajat keräävät asiakkailta palautteet. Toimintamallit perustuvat kansallisesti yhdessä sovittuihin ja ylläpidettäviin ohjeistuksiin. Toimintamallien tulee olla kansallisesti riittävän yhdenmukaisia, jotta kerätty tieto on luotettavaa.

SISÄLLÖLLISET MÄÄRITTELYT ASIAKASPALAUTETIEDON KANSALLISEKSI YHTENÄISTÄMISEKSI

Word-versio löytyy Virta-hankkeen työtilasta



Sote-uudistus
Tulevaisuuden
sosiaali- ja terveyskeskus

Tausta

Sosiaali- ja terveydenhuollon uudistus on tuonut esiin tarpeen kansallisesti yhtenevälle, vertailukelpoiselle ja ajantasaiselle asiakaspalautetiedolle. Tietoa tarvitaan tulevien hyvinvointialueiden palveluiden järjestämisen kansallisessa ja alueellisessa ohjauksessa ja arvioinnissa. Tieto asiakkaiden tyytyväisyydestä palveluihin tukee myös sosiaali- ja terveydenhuollon palvelutuotannon kehittämistä.

Myös asiakkailta ja kansalaisilta tulee olla käytettävissään vertailukelpoista ja objektiivista tietoa, jotta he voivat seurata ja arvioida käyttämiensä palvelujen laatua ja valita eri palveluntuottajien välillä. Asiakkaiden tyytyväisyys on yksi palvelun valinnassa hyödynnettävä tieto.

Sote-palvelujen käyttäjiltä kerättävä asiakaspalaute on monelta osin epäyhtenäistä ja osin puutteellista. Kansallisesti vertailukelpoista, ajantasaista tietoa asiakastyytyväisyydestä eri maakunnissa ei ole saatavilla. Kansallisessa arvioinnissa hyödynnetään tällä hetkellä THL:n kansallisilla asiakaspalautekyselyillä koottua tietoa. Kyselyt tuottavat kuitenkin tietoa vain tietyistä terveydenhuollon palveluista ja palautetta kerätään noin kahden vuoden välein.

Kansallisesti yhtenevän, vertailukelpoisen ja ajantasaisen asiakaspalautetiedon keruun mahdollistamiseksi THL valmisteli keväällä 2018 työpaperin Asiakaspalautteen kansallisen keruun yhtenäistäminen – sisällölliset ehdotukset.

Työ keskeytyi hallituksen vaihtumiseen maaliskuussa 2019, mutta syksyllä 2020 sosiaali- ja terveysministeriö antoi THL:lle toimeksiannon jatkaa työtä. Työpaperissa kuvataan 2020–2021 tehtyä sisällöllistä kehittämistyötä kansallisen asiakaspalautteen keräämisen ja hyödyntämisen yhtenäistämiseksi.



2020–2021 TEHTY MÄÄRITTELYTYÖ

- Marraskuussa 2020 perustettiin STM:n Virta-hankkeen alaisuuteen työryhmä, jonka tarkoituksena on ollut kehittää yhtenäinen ohjaus ja mittarit asiakaspalautteen keräämiseksi sote-palveluista.
- Työryhmään kutsuttiin niiden maakuntien edustus, jotka olivat syksyllä 2020 hakeneet ja saaneet rahoitusta rakennerahasto-ohjelman kautta kansallisen asiakaspalautteen kehittämiseen. Työryhmään toivotettiin tervetulleiksi myös muut maakunnat. Lisäksi työryhmässä on ollut edustus DigiFinlandista ja THL:stä. (liite 1)
 - Työryhmä on työskennellyt virtuaalisissa työpajoissa, joita on pidetty viisi marraskuun 2020 ja toukokuun 2021 välillä. Työpajojen välissä valmistelutyötä on tehty THL:ssä ja työryhmän kesken sähköpostitse. (liite 2). Työryhmän työskentely on kytkeytynyt myös Tulevaisuuden sote-keskus -ohjelmaan muun muassa viestinnän ja STM:lle annettavan hankeraportoinnin osalta.
- Työryhmän työtä ovat ohjanneet seuraavat tavoitteet:
 - Asiakaspalautetta kootaan kansallisesti yhtenevällä tavalla kaikilla alueilla. Tiedonkeruussa käytetään kansallisesti sovittuja, yhteisiä mittareita.
 - Tiedonkeruu tuottaa laadukasta, vertailukelpoista ja ajantasaista tietoa asiakaskokemuksesta keskeisistä sote-palveluista.
 - Koottua tietoa voidaan hyödyntää laajasti kansallisessa ohjauksessa ja seurannassa sekä alueiden omassa tiedolla johtamisessa.
 - Asiakaspalautteen tulokset ovat selkeästi ja helposti myös kansalaisten saatavilla.
- Työryhmän on tarkoitus jatkaa työtään nyt tehdyn sisältömäärittelytyön valmistuttua. Tavoitteena on, että Suomessa on pysyvä verkosto, joka kehittää asiakaspalautemittareita, arvioi nykyisten mittarien toimivuutta, tukee kansallisen asiakaspalautemallin käyttöönottoa, viestii siitä sekä toimii yhdessä vertaiskehittämisen hengessä.
- Työryhmää laajennetaan nykyisestä tarjoamalla uudelleen myös niille hyvinvointialueille, jotka eivät vielä ole olleet mukana, mahdollisuus osallistua.



1) THL:n selvitys on luettavissa sivuilta: <https://thl.fi/fi/web/sote-uudistus/palvelujen-tuottaminen/asiakkaat-ja-osallisuus/asiakaspalautte/asiakaspalautteen-kansallisen-keruun-yhtenaistaminen>.

Sote-uudistus
Tulevaisuuden
sosiaali- ja terveyskeskus

MITEN ORGANISAATIO VOI EDISTÄÄ ASIAKKAIDEN PALAUTTEEN ANTAMISTA?

- Yhteiskunnassa monista eri palveluista kerätään asiakaspalautetta. Sosiaali- ja terveystalvet on yksi alue, joka kilpailee asiakkaan kiinnostuksesta antaa palautetta. Siksi on olennaista, että sekä palautteen antaminen että muiden asiakkaiden antaman palautteen seuraaminen on asiakkaalle helppoa.
 - Asiakkaan ja henkilökunnan kannalta olennaista on palautejärjestelmän läpinäkyvyys: mitä ja miksi palautetta kerätään ja mihin sitä käytetään.
 - Keskeisiä periaatteita palautetta arvostavalle organisaatiolle:
 - Henkilökunnan ja johdon on sitouduttava palautteen keräämiseen ja hyödyntämiseen ja nähtävä ne systemaattisena osana omaa työtä ja organisaation toimintaa.
 - Palautetta on kerättävä laajasti eri palveluista ja sitä on hyödynnettävä palveluja kehitettäessä. Tämä edellyttää, että palaute on kohdennettavissa palveluun.
 - Asiakslähtöisyys ja asiakkaiden todellinen mahdollisuus vaikuttaa palvelujen kehittämiseen edistävät vastaamista. Asiakas arvostaa ja odottaa tietoa siitä, miten hänen antamansa palaute on hyödynnetty ja mihin parannuksiin se on johtanut.
 - Asiakkaat arvostavat julkisia sote-palveluita, mikä on tärkeää kertoa työntekijöille. Saadun palautteen käsittely organisaation sisällä on tärkeää, jotta henkilökunta jaksaa ja muistaa kannustaa asiakkaita antamaan palautetta.
 - Kehittämistyössä kannattaa hyödyntää kokemusasiantuntijoita ja asiakasraateja.
 - Tietoturvasta pitää huolehtia. Asiakas voi jättää vastaamatta, jollei tiedä, miten ja kuka tietoja käsittelee. Asiakkaalle on tarjottava tietoa tietosuojasta.
 - Arvot – halutaan huolehtia kaikista, hyvä asiakaskokemus on yhteinen asia

TYÖRYHMÄN LINJAUKSET JA SUOSITUKSET

- Tavoitteena on yhtenäistää sote-asiakaspalautetiedon keruuta koko maassa. Lisäksi tavoitteena on tukea palveluntuottajia ja tulevia hyvinvointialueita seuraamaan ja hyödyntämään asiakkailta saatavaa palautetta nykyistä systemaattisemmin.
- Palvelujen käyttäjille pyrkimyksenä on tarjota yhtenäisen tapa antaa palautetta ja seurata asiakaspalautteen tuloksia ja niiden pohjalta tehtyjä parannuksia.
 - **Kansallisella sote-palveluista kerättävällä asiakaspalautteella tarkoitetaan sellaista tietoa, joka on kerätty asiakkailta THL:n yhdessä alueiden kanssa määrittelemällä tavalla, eli jossa on yhtenäiset väittämät ja yhtenäinen palautteen rakenne.**
 - Organisaatio saa asiakkailta palautetta myös esimerkiksi suullisesti eri palvelutilanteissa, yhteydenottoja puhelimella, sähköpostitse tai kirjeitse. Näitä palautteita tai organisaatioiden toteuttamia muunlaisten asiakaskyselyjen tietoja ei sisällytetä kansalliseen tiedonkeruuseen, vaan ne käsitellään organisaation sisällä.

1. KENELTÄ KANSALLISTA PALAUTETTA KERÄTÄÄN?

- Yhtenäisesti kerätty asiakaspalaute antaa kansalaisille ja palvelujen käyttäjille mahdollisuuden vaikuttaa palvelujen kehittämiseen ja tuoda esiin omaa ääntään riippumatta paikkakunnasta tai palvelusta.
- Tavoitteena on siis kerätä palautetietoa kaikista sosiaali- ja terveystalvveluista. Kansallisen asiakaspalautteen käyttöönotto tapahtuu kuitenkin asteittain, kunkin alueen omien lähtökohtien ja aikataulujen tahdissa.
 - Sote-palveluja käyttäville turvataan asiakaslähtöinen, yhtenäinen tapa antaa palautetta.
 - Palautteen antamisen tulee olla helppoa, esteetöntä ja visuaalisesti miellyttävää.
 - Palautetta voi antaa monia eri välineitä ja väyliä käyttäen, niin sähköisesti kuin perinteisesti.
 - Palautetta voi antaa useilla kielillä. Ensivaiheessa kielet ovat suomi, ruotsi ja englanti. Myöhemmin myös esimerkiksi saame ja venäjä.
 - Lapset ja nuoret voivat antaa itsenäisesti palautetta 13 vuotta täytettyään (HUOM! ikäraja saattaa vielä muuttua, selvitystyö vielä kesken). Sitä nuorempia pyydetään antamaan palautetta yhdessä vanhemman tai huoltajan kanssa.
 - Omainen tai muu läheinen voi auttaa asiakasta antamaan palautetta ja tarvittaessa antaa palautetta asiakkaan puolesta.

2. MITÄ TIETOJA PALAUTE KERTOO?

- Kansallisen asiakaspalautteen tavoite on tuottaa tietoa monen eri tahon käyttöön ja hyödynnettäväksi. Jotta tavoite toteutuu, asiakkaan antamaan palautteeseen tulee voida yhdistää tieto muun muassa siitä, mistä palvelusta palaute on annettu, missä toimipisteessä palvelu on annettu ja mitä kanavaa asiakas on käyttänyt.
- Sähköisen asioinnin yleistyessä on erityisen tärkeää saada tietoa siitä, kokevatko asiakkaat sähköisesti tai puhelimitse tapahtuvan asioinnin vastaavan heidän tarpeisiinsa yhtä hyvin kuin perinteisen paikan päällä toteutuvan asioinnin.
- Kansallisesti kerättävää palautetta ei kytketä asiakkaan henkilötietoihin, mikä on tärkeää luottamuksen säilyttämiseksi: myös negatiivista palautetta on tärkeää voida antaa ilman, että palaute henkilöityy asiakkaaseen.
- Asiakkaaseen kytkeytyvän palautetiedon kerääminen on kuitenkin perusteltua esimerkiksi laaturekistereihin, ja työryhmän valitsemaa väittämiä voidaan käyttää myös tunnisteellisen tiedon keräämiseen.

2. MITÄ TIETOJA PALAUTE KERTOO?

Kansallisen asiakaspalautteen tulee olla yhdistettävissä ainakin seuraaviin asioihin:

- palvelutuottajaan
- palvelupisteeseen, esim. sote-keskus
- palveluun ja palvelutapahtumaan/palvelukokonaisuuteen
- asioinnin kanavaan: toimipiste, netti, chat&video, puhelin
- asioinnin ajankohtaan.

Palaute voidaan mahdollisesti tai myöhemmin yhdistää myös:

- palvelua antavaan tiimiin tai ammattihenkilöön
- palveluun, esim. vammaispalvelut
- prosessiin, esim. ajanvaraus tai päivystys
- erikoisalaan tai tulosyksikköön.

3. PALAUTTEEN RAKENNE

- Palautteen rakenne ja pituus ovat joustavia. Palautteen antamisen tulee kuitenkin olla asiakkaalle nopeaa ja helppoa, joten väittämien määrä kannattaa pitää maltillisena.
- Myös alueen omat tarpeet kannattaa huomioida palautteen keruussa. Palautteen rakenne takaa sen, että vaikka yhdelle asiakkaalle ei lähetetä kaikkia kansallisia väittämiä kerrallaan vastattavaksi, kertyy kaikista väittämistä raportoitavaa kansallisella tasolla.
- Kansallisen palautteen pakollisia rakenteita ovat NPS-väittäjä (Net Promote Score) ja vapaa, avoin palaute. Muista väittämistä voi valita palveluun sopivat, kuitenkin vähintään kaksi väittämää NPS:n lisäksi. Alueet voivat liittää kansallisten väittämien perään muita tarpeelliseksi katsomiaan väittämiä.
- Palautteen rakenne kaikille asiakkaille on seuraava:
 - NPS
 - NPS:n yhteyteen avoin kysymys: Mikä vaikutti kokemukseesi eniten?
 - 2–7 kansallista väittämää
 - mahdollisesti yksi tai useampi alueen oma väittäjä.
- Väittämät, joihin asiakas vastaa, kootaan kansalliseen mittaripankkiin. Mittaripankki on tiedosto (excel?), johon THL kokoaa yhteiseen käyttöön sovitut kansalliset väittämät ja niihin liittyvät tiedot ja jossa se ylläpitää niitä.

4. TYÖRYHMÄN VALITSEMAT KANSALLISET VÄITTÄMÄT

- Työryhmän valitsemat väittämät ovat kaikki jo jossain sosiaali- ja terveyspalveluissa käytettyjä, toimivia väittämiä. Osa väittämistä löytyy myös KUVA-mittaristosta (Sosiaali- ja terveydenhuollon kustannusvaikuttavuusmittaristo).
- Väittämät valittiin siten, että ensin kartoitettiin teemat, jotka työryhmä näki kaikkein tärkeimmiksi hyvän hoidon ja palvelun toteutumisessa. Sen jälkeen valittiin jokaisesta teemasta 1–2 väittämää.
- Tulevina vuosina väittämiä on tarkoitus lisätä ja tarvittaessa myös poistaa tai muuttaa. Mittarityö on siis jatkuvaa ja pyrkii vastaamaan asiakkaiden muuttuviin tarpeisiin palautteen antamisessa.
- Väittämien valinnassa kiinnitettiin erityistä huomiota siihen, että ne kaikki soveltuvat niin perustason kuin erityistason palveluihin. Työryhmä tunnisti myös, että valittujen väittämien lisäksi tiettyihin palveluihin on vastedes tarvetta kehittää yksityiskohtaisempia mittareita. Tällaisia palveluja ovat esimerkiksi ympärivuorokautiset asumispalvelut. Mittareita eri palveluihin on vastedeskin tarkoitus tehdä kansallisena yhteistyönä.
- Väittämät on esitetty alla siinä järjestyksessä, jossa niitä tulee käyttää kansallisissa kyselyissä. Järjestys säilyy, vaikka kyselyyn valittaisiin vain osa väittämistä. Väittämien muotoilu on sama palvelusta riippumatta.
- Kyselyyn merkitään väittämien lähteeksi THL/Kansallinen asiakaspalaute. (HUOM! ruotsin- ja englanninkieliset käännökset yhtenäistetään ja tarkistetaan vielä.)
- Kyselyn alkuun voi liittää lyhyen ohjeistuksen kysymyksiin vastaamisesta. Ohjetekstiä voi tarvittaessa lisätä myös väittämien väliin.



4. TYÖRYHMÄN VALITSEMAT KANSALLISET VÄITTÄMÄT

- NPS (Net Promoter Score): **Kuinka todennäköisesti suosittelet saamaasi palvelua läheisellesi tai ystävällesi?**
 - Hur sannolikt skulle du rekommendera den service du fick för en anhörig eller en vän?
 - How likely are you to recommend the service you received to a family member or a friend?
- Nettosuositteluindeksiin liitetään myös avoin kysymys: **Mikä vaikutti kokemukseesi eniten?**
- Saatavuus: **Sain apua, kun sitä tarvitsin**
 - Jag fick hjälp när jag behövde den
 - I received the service / treatment when I needed it.
- Kohtaaminen: **Minulle jäi tunne, että minusta välitettiin kokonaisvaltaisesti (KUVA)**
 - Jag upplevde att man brydde sig om mig på ett helhetsmässigt sätt.
 - I felt that the staff cared about me comprehensively.
- Osallistuminen: **Hoitoani / Asiaani koskevat päätökset tehtiin yhteistyössä kanssani (KUVA)**
 - Besluten i anslutning till min vård/mitt ärende fattades i samråd med mig.
 - The decisions concerning my treatment/the matter were made together with me
- Turvallisuus: **Koin oloni turvalliseksi hoidon / palvelun aikana**
 - Jag kände mig trygg under vården / betjäningen
 - I felt safe during the care / service
- Tiedon saanti: **Tiedän, miten hoitoni/palveluni jatkuu**
 - Jag vet hur min vård/mina tjänster kommer att fortsätta
 - I know how my care/the service will continue
- Tiedon ymmärrettävyys: **Saamani tieto hoidosta / palvelusta oli ymmärrettävää**
 - Informationen som jag fick om vården / betjäningen var förståelig
 - The information I received on care / the service was understandable
- Hyödyllisyys: **Koin saamani hoidon / palvelun hyödylliseksi (KUVA)**
 - Jag tyckte att den betjäning jag fick var nyttig.
 - I felt that the service I received was useful.
- Jos alueet tai palvelutuottajat katsovat tarpeelliseksi lisätä kyselynsä edellä esitettyjen kansallisten väittämien lisäksi muita väittämiä, ne liitetään kyselyyn kansallisten väittämien jälkeen.

5. VÄITTÄMIEN ARVIOINTI

- NPS-arvo perustuu asteikkoon 0–10.
- Tulosta muodostettaessa asiakkaiden antamat vastaukset luokitellaan seuraavasti:
 - 0–6 = arvostelijat
 - 7–8 = passiiviset
 - 9–10 = suosittelijat
- NPS-arvo lasketaan vähentämällä arvostelijoiden prosenttiosuus suosittelijoiden prosenttiosuudesta. Lopullinen arvo ilmoitetaan pelkkänä kokonaislukuna.
- Muita väittämiä asiakkaat arvioivat asteikolla 1–5 (Likertin asteikko)
 - täysin eri mieltä (1)
 - osittain eri mieltä (2)
 - ei samaa eikä eri mieltä (3)
 - osittain samaa mieltä (4)
 - täysin samaa mieltä (5)
- Liukuvaa asteikkoa ei suositella.
- Asteikko kulkee niin, että arvo 1 on ensin ja arvo 5 viimeisenä.
- Jos väittämä ei sovi asiakkaalle, häntä pyydetään jättämään vastaamatta siihen.

6. ASIAKKAAN ANTAMA AVOIN PALAUTE

- Asiakkaan omin sanoin valitsemastaan aiheesta antama palaute on organisaatiolle usein strukturoitua palautetta arvokkaampaa. Avoin palaute tuottaa tietoa asioista, joita ei väittämässä ole osattu kysyä.
- Avoin palaute tuo myös esiin tulossa olevia, asiakkaille merkityksellisiä asioita eli niin sanottuja heikkoja signaaleja. Avoimessa palautteessa asiakas saa kertoa kokemuksestaan omia tunteitaan purkaen.
- Henkilökunnalle avoin palaute on myös tärkeää, sillä se auttaa jaksamaan työssä ja tuo siihen mielekkyyttä. Valtaosa esimerkiksi THL:n toteuttamien terveysasemakyselyjen avoimesta palautteesta on ollut positiivista: kiitoksia henkilökunnan osaamisesta, työlle omistautumisesta ja asiakkaan kokonaisvaltaisesta huomioimisesta.
- Kansallisessa kyselyssä asiakkaalla on mahdollisuus antaa avointa palautetta nettosuosittelemisindeksin yhteydessä. Numeerisen arvioinnin lisäksi pyydetään vastaamaan kysymykseen: Mikä vaikutti kokemukseesi eniten?
- Vaikka kansalliseen kyselyyn vastataan anonyymisti eikä asiakkaan taustatietoja, kuten ikää tai sukupuolta, kysytä, avoimessa palautteessa asiakas saattaa kertoa myös melko henkilökohtaisia tietoja esimerkiksi sairaudestaan tai jättää esimerkiksi kiitokset häntä hoitaneelle henkilölle nimeltä mainiten.
- Tämän vuoksi on erityisen tärkeää kiinnittää huomiota palautteen tietoturvalliseen käsittelyyn, kun asiakaspalautetietoa kootaan ja raportoidaan.
- Työryhmä piti tärkeänä, että asiakkaalla on halutessaan mahdollisuus valita, haluaako hän palveluntuottajan yhteydenoton palautteen perusteella. Tällöin omien yhteystietojen jättäminen on välttämätöntä.

KANSALLISEN KYSELYN PILOTOINTI

- Valittuja väittämiä on käytetty yksittäisinä väittäminä jo aiemmin erilaisissa kyselyissä, erityisesti terveydenhuollon palveluissa.
- Väittämät ovat siis periaatteessa toimivia ja hyväksi todettuja. Tarvitaan kuitenkin lisää tietoa siitä, miten nyt valitut väittämät toimivat eri yhdistelmissä, kun kyselyn rakenne on joustava.
- Tarvitaan lisää tietoa myös väittämien soveltumisesta palveluihin, joissa niitä on tähän mennessä käytetty vähän tai ei lainkaan. Näitä palveluja ovat monet sosiaalipalvelut ja mielenterveys- ja päihdepalvelut.
- Työryhmän valitsema väittämiä ja palautteen rakenteen toimivuutta pilotoidaan useissa eri palveluissa ja useilla eri alueilla kesän ja syksyn 2021 aikana. THL kerää palautteen piloteista syksyn 2021 aikana.
- Alla on lyhyt kuvaus piloteista, jotka ovat meneillään.
- Satakunta: KumppanuusAkademia-hanke, kotona asumista tukevat palvelut, kevät 2021
- Päijät-Häme: laajasti eri palvelut, mm. perhekeskukset, neuvoloiden asiakasohjaus, kuntoutuspalvelut, ensihoito ja päivystys, kesä 2021
- Pirkanmaa: Lempäälän perhekeskuksen asiakasohjaus, kesä 2021, opinnäytetyö
- Etelä-Pohjanmaa: eri sote-palvelut, alkusyksy 2021
- Itä-Uusimaa: vammaispalvelut, syyskuu 2021
- THL:n asiakaspalautekyselyt:
 - Syksy 2021: mielenterveys- ja päihdepalvelujen kysely (uusi)
 - Talvi 2022: lääkärin ja hoitajien vastaanottopalvelujen kysely



MYÖHEMMIN TARKENTUVAT SISÄLTÖASIAT

1. ASIAKASPALAUTTEEN TULOSTEN RAPORTOINTI

- Tarve kansallisesti yhtenevälle asiakaspalautetiedolle on tunnistettu monella eri taholla. Asiakkaiden tyytyväisyyttä palveluihin tarkastellaan yhä enemmän osana kansallista ohjausta sekä arvioitaessa alueiden onnistumista palveluiden järjestämisessä.
- Hyvinvointialueet ja palveluita tuottavat toimijat hyödyntävät tietoa asiakkaiden tyytyväisyydestä palveluiden kehittämisessä ja toiminnan ohjauksessa.
- Tieto asiakkaiden kokemuksista asioinnista eri palveluissa ja toimipisteissä kiinnostaa myös kansalaisia heidän etsiessään itselleen tai läheiselleen sopivaa palveluntuottajaa, palvelua tai toimipistettä.
- Eri tahojen asiakaspalautteen hyödyntämiselle asettamat tarpeet tulee huomioida erityisesti tulosten raportointia suunniteltaessa. Tuloksia tarvitaan muun muassa palveluittain, palveluyksiköittäin, alueittain sekä koko maan tasolta.
- Kerättyä tietoa koostamalla ja yhdistämällä sitä voidaan jalostaa eri tarkoituksiin ja luoda monipuolisesti kuvaa sote-palveluiden toiminnasta eri alueilla. Tämä toteutuu parhaiten, kun eri tahot ovat mukana työtä suunniteltaessa ja toteutettaessa. Kyselyn rakenteen tavoin myös raportoinnin ja tulosten hyödyntämismahdollisuuksien tulisi olla mahdollisimman joustavia ja palvelujen järjestäjiä ja tuottajia palvelevia.

MYÖHEMMIN TARKENTUVAT SISÄLTÖASIAT

1. ASIAKASPALAUTTEEN TULOSTEN RAPORTOINTI

- Työryhmä pohti erityisesti avoimen palautteen hyödyntämistä raportoinnissa. Kansallisella tasolla ja hyvinvointialueilla on tärkeää saada tietoa niistä uusista asioista, ongelmista ja kehittämisideoista, joita asiakkaat tuovat avoimessa palautteessa esiin ja joista väittämät eivät tuota tietoa.
- Tällaisen palautteen avulla voidaan tarvittaessa kehittää myös uusia mittareita kansalliseen kyselyyn. Avoin palaute on erityisen tärkeää myös palvelun tuottajalle, joka vahvimmin kehittää palveluja asiakaslähtöisemmiksi.
- Organisaation johdolle saattaa riittää NPS-tulos ja yläteemat avoimista palautteista, mutta avoin palaute tarkalla tasolla on erityisen tärkeä operatiiviselle tasolle. Avointa palautetta voidaan tuoda organisaatiossa esille erilaisissa raporteissa ja yhteenvedoissa. Lisäksi siitä voidaan tehdä yhteenveto ja tuottaa kehittämisideoita aina asiakkaan nähtäväksi asti.
- Palautteen antamisen aktiivisuudelle on erittäin tärkeää, että kaikki – niin henkilökunta kuin asiakkaat – saavat tietoa myös palautteista ja niistä toimista ja parannuksista, joihin palaute on johtanut.
- Asiakaspalautteiden tulosten raportointi kytkeytyy kiinteästi saadun tiedon käsittelyyn. Kun selviää, miten kansallinen asiakaspalaute kerätään ja kuka tiedot käsittelee, pystytään ratkaisemaan myös raportointiin liittyvät asiat.

MYÖHEMMIN TARKENTUVAT SISÄLTÖASIAT

2. YHTENÄINEN KANSALLINEN PALVELULUOKITUS

- Suomessa ei ole käytössä yhtä yhtenäistä palveluluokitusta sosiaali- ja terveystalvveluissa. Erilaisia luokituksia on itse asiassa kymmeniä, ja ne on tehty hieman eri tarkoituksiin, usein eri hankkeiden tai alueiden tarpeisiin. Tämä vaikeuttaa kansallisen asiakaspalautteen keruuta, käsittelyä ja raportointia.
- Työ palveluluokitusten yhtenäistämiseksi alkoi THL:ssä 2020. Tavoitteena ei ole löytää yhtä yhteistä palveluluokitusta tai luoda uutta sellaista, vaan tunnistaa yhtäläisyyksiä eri luokitusten välillä ja harmonisoida kokonaisuutta.
- Kansallisen asiakaspalauttekokonaisuuden rakentuessa on tärkeää seurata ja löytää riittävän yhtenäisen käytäntö palvelujen luokittelulle, jotta asiakaspalautetuloja voidaan kansallisesti hyödyntää.

MYÖHEMMIN TARKENTUVAT SISÄLTÖASIAT

3. ASIAKASPALAUTTEEN KERUUN TIHEYS

- Tavoitteena on saada tietoa asiakkailta eri sote-palveluista riittävästi ja luotettavasti. Tarkoituksenmukaista ei kuitenkaan ole kerätä tietoa koko ajan kaikilta palveluja käyttäviltä ihmisiltä. Tämä kuormittaisi yksittäistä palvelujen käyttäjää kohtuuttomasti ja vaatisi runsaasti resursseja asiakaspalautteen käsittelyyn.
- Työryhmä on keskustellut esimerkiksi seuraavista vaihtoehtoista:
 - Vaihtoehto 1: Kysytään satunnaistetusti, esimerkiksi joka viidenneltä asiakkaalta.
 - Vaihtoehto 2: Kysytään harvemmin käytetyistä palveluista palautetta jokaiselta asiakkaalta asioinnin tai asiointijakson jälkeen ja paljon käytetyistä palveluista esimerkiksi joka kolmannelta palvelun käyttäjältä.
- Kertyvän palautteen määrään vaikuttaa myös asiakkaiden innokkuus antaa palautetta kansalliseen kyselyyn. Piloteissa saadaan tietoa, jonka avulla voidaan tarkentaa kyselyjen järjestämisen tiheyteen liittyviä asioita.

TAVOITETILA 2024

- Tavoitteena on, että vuonna 2024 kaikilla hyvinvointialueilla kerätään laajasti tietoa asiakkaiden tyytyväisyydestä sosiaali- ja terveyspalveluihin kansallisesti yhtenevällä tavalla. Tiedonkeruussa hyödynnetään kansallisesti sovittuja, yhteneviä mittareita. Tiedonkeruu tuottaa laadukasta, vertailukelpoista ja ajantasaista tietoa asiakaskokemuksesta tärkeimmissä sote-palveluissa.
- Koottua tietoa voidaan hyödyntää laajasti kansallisessa ohjauksessa ja seurannassa sekä hyvinvointialueilla tiedolla johtamisessa. Tulokset ovat selkeästi ja helposti myös kansalaisten saatavilla.
- Tavoitetilaan pääseminen edellyttää, että:
 - maakuntajärjestäjät ovat määritelleet alueellisille palveluntuottajille toimintamallit, joiden mukaan kukin tuottaja kerää asiakkailta palautteet. Toimintamallit perustuvat kansallisesti yhdessä sovittuihin ja ylläpidettäviin ohjeistuksiin. Toimintamallien tulee olla kansallisesti riittävän yhdenmukaisia, jotta kerätty tieto on luotettavaa.
 - käytössä on tiedonkeruu- ja raportointijärjestelmä, jota kautta kerätty tieto on eri toimijoiden käytettävissä viiveettä.
 - tulokset asiakastyytyväisyydestä päivittyvät myös kansalaisten saataville julkiseen tietoverkkoon, kuten suomi.fi-palveluun tai hyvinvointialueiden verkkosivuille.
 - kansallinen yhteistyö mittarien ja sisältöasioiden kehittämiseksi on vakiintunutta. Työtä tehdään esimerkiksi määrittämällä tiettyihin palveluihin, kuten hoivapalvelut, sopivia erityisiä mittareita, jotka tarkentavat ja tukevat ns. yleisten mittareiden tuloksia.

Kommenttipyyntö hyvinvointialueiden edustajille

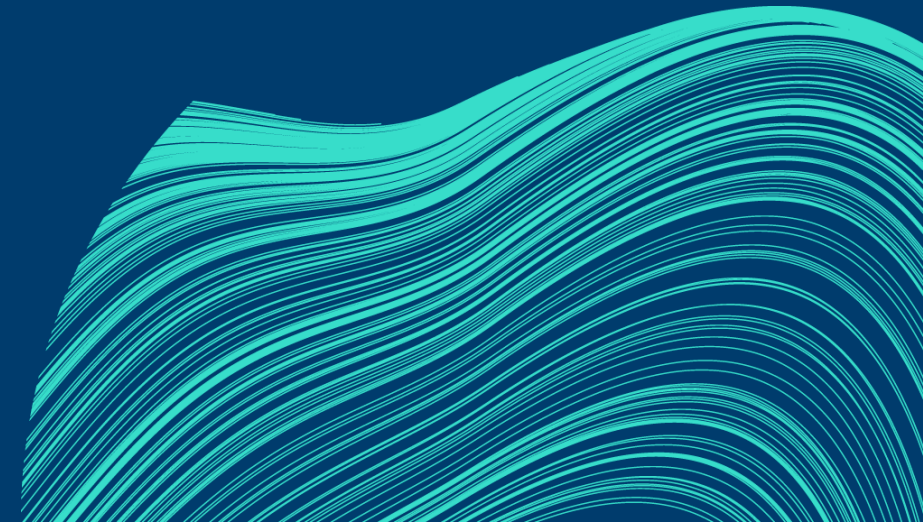
- Asiakaspalautetyön tavoitteena on yhtenäistää eri alueilla ja organisaatioissa toteutettavaa tapaa kerätä ja käsitellä asiakaspalautetietoa.
- Liitteenä on kansallisen asiakaspalautteen tämänhetkiset sisällölliset määrittelyt.
- Pyydämme verkoston jäsenten kommentteja word-dokumentin sisältöön järjestämistehtävän näkökulmasta ja erityisesti siihen, miten asiakaspalautteen rakenne vastaa järjestämislain mukaisen asiakaspalautiedon vertailtavuuteen.
- Palautteen voitte laittaa virta_palaute@digifinland.fi 30.11.2021 mennessä, kiitos.

 **DigiFinland**

Sote-uudistus

Toivo-ohjelma

Virta-hankkeen tilannekatsaus



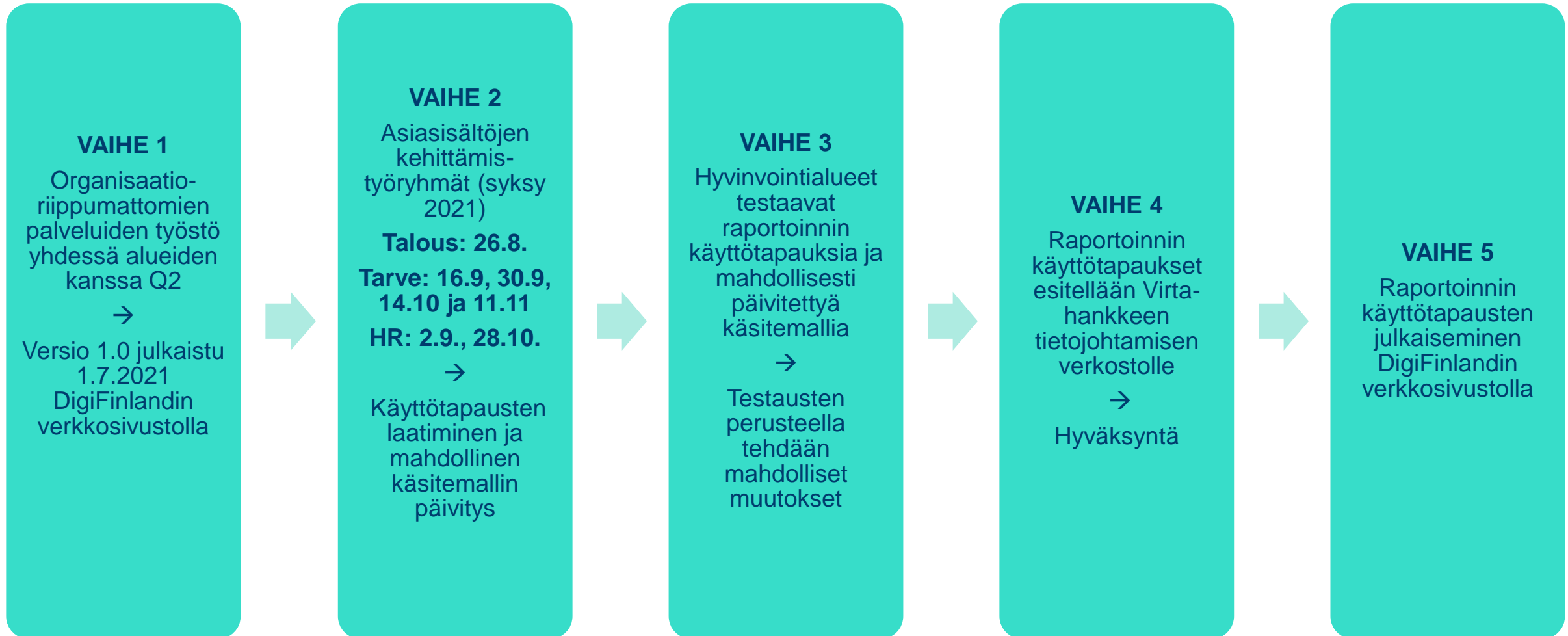


Vähimmäistietosisältöjen valmistelun tilanne

- Parhaillaan työstetään
 - Sote-palvelujen saatavuus (*segmentit pl. iäkkäiden palvelut*)
 - Sote-palvelujen kustannukset
 - Sote-palvelujen tarve
 - Sote-palvelujen tuottavuus (*valmistelu käynnistetty henkilöstövoimavarojen johtamisen valmistelulla*)
- Testauksessa
 - Organisaattoriippumaton palveluluokitus versio 1.1
 - Saatavuuden raportoinnin käyttötapaukset versio 1.1 (iäkkäiden palvelut) ja käsitelmä
 - Käsitelmät (*Järjestämistehtävä: terveydenhuolto, sosiaalihuolto, yleiset käsitteet*)
- Esitestauksessa (*ei julkaistu materiaali*)
 - Sote-järjestäjän toiminnan ja talouden seurannan raportoinnin käyttötapaukset ja käsitelmä
 - Henkilöstövoimavarojen johtamisen raportoinnin käyttötapaukset ja käsitelmä



Kokonaisuuden eteneminen



Saatavuus/ Raportoinnin käyttötapaukset/ yhteenveto



Käyttötapaus/ Saatavuus	Näytettävät tiedot
<p>Palveluun pääsy ja odotusaika sosiaalihuollon palveluissa</p> <ol style="list-style-type: none">1. Palvelutarpeen arvioinnin toteutuminen2. Palvelun toimeenpanon toteutuminen3. Kiireellisyys4. Palvelun odotusajat <p>→ Valmistelu iäkkäiden palveluiden näkökulmasta → Testauksessa</p> <p>Lastensuojelu, mielenterveys/päihdepalvelu, vammaispalvelut, toimeentulotuki → Valmistelussa</p> <p>Hoitoon pääsy ja odotusaika terveydenhuollon palveluissa</p> <ol style="list-style-type: none">5. Hoitoon pääsy (perusterveydenhuolto)6. Odotusaika (perusterveydenhuolto)7. Hoitoon pääsy (erikoissairaanhoito)8. Odotusaika (erikoissairaanhoito) <p>→ Valmistelu ikäihmisten palveluiden näkökulmasta → Testauksessa</p> <p>Lasten ja nuorten mielenterveyspalvelut → Valmistelussa</p>	<p>Kohdat 1-4</p> <ol style="list-style-type: none">1. Lakisääteiseen palveluun pääsyn toteutuminen (päätöksen toimeenpano ja palvelutarpeen arviointi) (x pv)2. Keskimääräinen palvelutarpeen arvioinnin aloitusaika (x pv)3. Keskimääräinen päätöksen toimeenpano-aika asian vireilletulosta (x pv)4. Yli seitsemän arkipäivää kestäneiden palvelutarpeen arvioinnin aloitusaikojen määrä (kpl/1000 asiakasta)5. Yli kolme kuukautta kestäneiden päätöksen toimeenpano-aikojen määrä (kpl/1000 asiakasta) <p>Edellä mainittujen toteutuminen sosiaalipalveluittain Edellä mainittujen muutos kuukausi- ja vuositasolla</p> <ol style="list-style-type: none">6. Sosiaalipalvelujen kiireellisyys7. Keskimääräiset odotusajat eri sosiaalipalveluissa (x pv) <p>Kohdat 5-6</p> <ol style="list-style-type: none">1. Keskimääräinen hoidon tarpeen arvioinnin toteutumisaika (odotusaika) yhteydenotosta (x pv).2. Keskimääräinen hoitoon pääsyn toteutumisaika (odotusaika) hoidon tarpeen arvioinnista (x pv).3. Hoidon tarpeen arvioinnin toteutuminen yhteydenotosta on ylittänyt kolme vuorokautta (kpl)4. Hoitoon pääsyn toteutuminen hoidon tarpeen arvioinnista on ylittänyt kolme (/kuusi) kuukautta (kpl) <p>Kohdat 7-8</p> <ol style="list-style-type: none">1. Keskimääräinen hoidon tarpeen arvioinnin toteutumisaika (odotusaika) läheteen saapumisesta (x pv).2. Hoidon tarpeen arvioinnin toteuttamiseksi tarvittavien tutkimuksien ja erikoislääkärin arvioinnin keskimääräinen toteutuminen (odotusaika) läheteen saapumisesta (x pv)3. Keskimääräinen hoitoon pääsyn toteutus-aika (odotusaika) hoidon tarpeen arvioinnin toteuttamiseksi tarvittavien tutkimuksien ja erikoislääkärin arvioinnin päättymisestä (x pv).4. Hoidon tarpeen arvioinnin aloittaminen läheteen saapumisesta on ylittänyt kolme viikkoa (kpl)5. Hoidon tarpeen arvioinnin toteuttamiseksi tarvittavien tutkimuksien ja erikoislääkärin arvioinnin toteutuminen (aika) läheteen saapumisesta on ylittänyt kolme kuukautta (kpl)6. Hoitoon pääsyn toteutuminen hoidon tarpeen arvioinnin toteuttamiseksi tarvittavien tutkimuksien ja erikoislääkärin arvioinnin päättymisestä on ylittänyt kuusi kuukautta (kpl) <p>Edellä mainittujen toteutuminen palveluittain Edellä mainittujen muutos kuukausi- ja vuositasolla</p>

Sote-järjestämistehtävän talouden seurannan tavoitetilä vuoteen 2023



LUONNOS

Sote-tietopakettien organisaatio-riippumattomat palvelut järjestämistehtävän näkökulmasta määritelty ja käytössä
→ Palvelut määrittävissä AURA-luokitukseen

Kustannukset kohdistettu organisaatio-riippumattomiin palveluihin

Eri lähdzejärjestelmien tietojen yhdistäminen tietovarastossa
→ Yhdistelyavain?

AURA-käsikirjan mukainen tililuettelo ja vähintään AURA-palveluluokassa myös sektoriulottuvuus käytössä

Kustannukset kohdistettu pääsääntöisesti aiheuttamisperiaatteen mukaisesti vrt. AURA-käsikirjan ohjeistus

Kustannuslaskentaa toteuttaessa mukaan otetaan tarkasteltavan aikajakson kaikki toteutuneet kustannukset ja toteutuneet asiakkuudet

Kustannustiedon tuottaminen €/palvelu, €/asukas ja €/asiakas*-tasolla

HYVINVOINTIALUEEN TIETOJOHTAMISEN KOKONAISRATKAISU

*hetu x1
Sote-uudistus
Toivo-ohjelma

Talous/ Raportoinnin käyttötapaukset/ yhteenveto, LUONNOS 26.8.21



Käyttötapaus	Näytettävät tiedot
<p>Kestävä talous 1/ 2</p> <ul style="list-style-type: none">Kirjanpidon mukaiset kokonaiskustannukset (Suunnitelma, toteuma, ennuste) <p>2/2</p> <ul style="list-style-type: none">Palveluille kohdistetut kokonaiskustannukset (Suunnitelma, toteuma, ennuste)	<p>1. Kokonaiskustannukset, käyttötapaukset 1/ 2:</p> <ul style="list-style-type: none">Organisaatiohierarkian mukaisestiJärjestämistavan mukaisesti: oma toiminta, ostopalvelut, palveluseteli <p><i>Edellä mainitut meno- ja tulolajeittain ja/tai Edellä mainitut kuukausi-, kvartaali- ja vuositasolla (tot., muutos, kasvu)</i></p>
<p>Taloudellisuus 1/ 2</p> <ul style="list-style-type: none">Kirjanpidon mukaiset kokonaiskustannukset/ asukasKirjanpidon mukaiset kokonaiskustannukset/ asiakas <p>2/2</p> <ul style="list-style-type: none">Palveluille kohdistetut kokonaiskustannukset/ asukasPalveluille kohdistetut kokonaiskustannukset/ asiakas	<p>2. Palveluille kohdistetut kokonaiskustannukset, käyttötapaukset 2/2:</p> <ul style="list-style-type: none">PalveluittainPalvelurakenteen mukaisesti: ennaltaehkäisevä, avo-, asumis-, laitospalveluAsiakkuussegmenteittäin; lapset ja nuoret, työkäiset, ikäihmiset, vammaiset, mt-päihdeasiakkaatJärjestämistavan mukaisesti: oma toiminta, ostopalvelut, palveluseteliAlueittain <p><i>Edellä mainittujen menot ja tulot (jos mahdollista) ja/tai Edellä mainitut kuukausi-, kvartaali- ja vuositasolla (tot., muutos, kasvu)</i></p>

HR/ Raportoinnin käytötapaukset/ yhteenveto

LUONNOS 28.10.2021



Käyttötapaus

Näytettävät tiedot (koskee kaikkia käyttötapauksia)

Henkilöstövoimavarojen määrä, laatu ja työhyvinvointi (käyttötapaus nrot 1-14)

- Työpanos; HTV ja toteutunut työpanos
- HTV ja toteutunut työpanos ammattiluokitusten ja –nimikkeen mukaan
- Henkilöstön vaihtuvuus
- Henkilöstön osaamisen kehittäminen, koulutuspäivät
- Sairauspoissaolot
- Tehostetun palveluasumisen ja laitoshoidon henkilöstömitoitus; henkilöstön toteutuneen (välillinen ja välitön) työajan ja asiakasmäärien seuranta (käyttötapaus nro 14)

- Ehdotukset:
 - Henkilöstön koulutus koulutusluokituksen mukaan (käyttötapausnumerot 9 ja 10)
 - Henkilöstövoimavarojen määrä ja laatu suhteessa asukkaiden palvelutarpeeseen (käyttötapaus nro 13)

Kaikissa käyttötapauksissa huomioidaan vakinainen ja määräaikainen työpanos.

Jatkovalmistelua vaativat raportoinnin käyttötapaukset:

Työnantajan suosittelu

Osaaminen, lisäkoulutus/ yhteistyö KT:n kanssa

KT:n laskentasääntö olemassa:

- Henkilötyövuosi
- Vakinaisen henkilöstön vaihtuvuus
- Sairauspoissaolot
- Henkilöstön osaamisen kehittäminen / koulutuspäivät

1. Henkilöstötieto

- Organisaatiohierarkian mukaisesti
- Järjestämistavan mukaisesti: oma toiminta, ostopalvelut

Edellä mainitut kuukausi-, kvartaali- ja vuositasolla (tot., muutos, kasvu)

2. Palveluille kohdistettu henkilöstötieto (kohdentaminen organisaatoriippumattomille palveluille)

- Palveluittain (kohdentaminen organisaatoriippumattomille palveluille)
- Palvelurakenteen mukaisesti: ennaltaehkäisevä, avo-, asumis-, laitospalvelu
- Asiakkuussegmenteittäin; lapset ja nuoret, työkäiset, ikäihmiset, vammaiset, mt-päihdeasiakkaat
- Järjestämistavan mukaisesti: oma toiminta, ostopalvelut
- Alueittain

Edellä mainitut kuukausi-, kvartaali- ja vuositasolla (tot., muutos, kasvu)

Raportoinnin käyttötapaukset: Tarve yhteenveto LUONNOS



Käyttötapaukset ja näytettävät tiedot

1. Väestö, väestörakenne

2. Sosioekonomiset tekijät

3. *Itsestä huolehtiminen*

Itsestä huolehtimisen kokonaisuuden tieto koostuu pitkälti **muiden käyttötapausten**, kuten sosioekonomisten tekijöiden ja toimintakyvyn/suorituskyvyn tietosisältöjen kautta.

4. Palveluhistoria (Palvelujen käyttö)

5. Sairastavuus

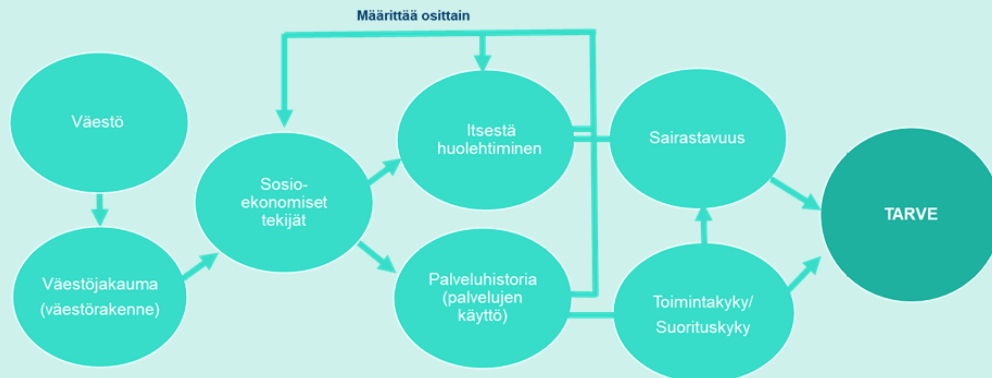
6. Toimintakyky/suorituskyky

Yhteen tarkastelusta syntyy tieto tarpeesta → 7.

Tarkastelunäkökulmat:

- Palveluittain
- Palvelurakenteen mukaisesti: ennaltaehkäisevä, avo-, asumis-, laitospalvelu
- Asiakkuussegmenteittäin; lapset ja nuoret, työkäiset, ikäihmiset, vammaiset, mielenterveys-päihdeasiakkaat
- Organisaatiohierarkian mukaisesti
- Alueittain
- Ajanjaksoittain

Edellä mainittujen muutos kuukausi-, kvartaali- ja vuositasolla (toteuma, muutos)





Tuotosten julkaisu, Virta -hanke

- Vähimmäistietosisältöjä valmistellaan yhteistyössä hyvinvointialueiden kanssa siten, että ne palvelevat sote-järjestämistehtävässä johtamista, ohjausta ja valvontaa
- Tietosisällöt julkaistaan raportoinnin käyttötapauskuvaus –rakenteella
- Varmistetaan, että käsitemallit ovat ajantasaisia suhteessa käyttötapauskuvauksiin
- Tietosisältöjen julkaisussa tarkastellaan sisällöt suhteessa organisaatoriippumattomiin palveluihin
- ***Vähimmäistietosisällöt, käsitemallit ja organisaatoriippumattomien palveluiden koonti julkaistaan DigiFinlandin nettisivuilla***

Seuraavat päivitykset tehdään tässä kuussa

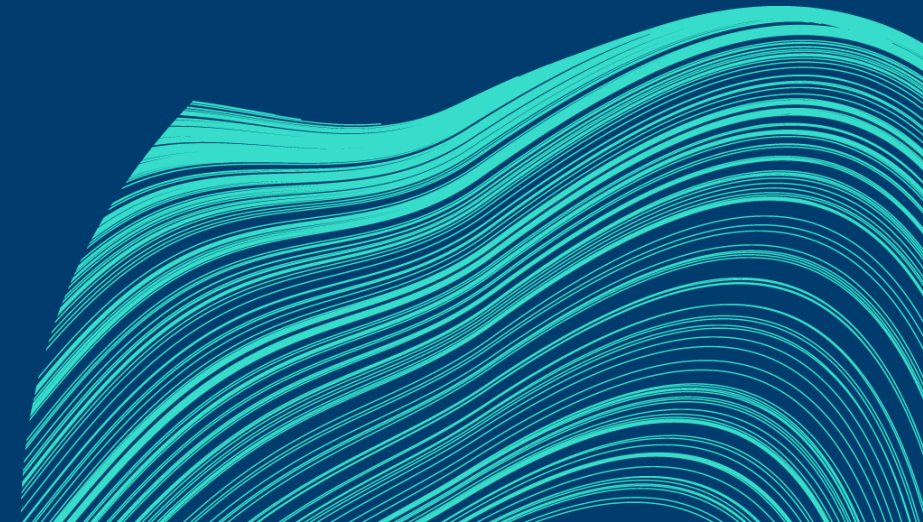
- Virta –hankkeen tietojohtamisen verkoston jäsenille sekä toimittajille tiedotetaan tästä sähköpostitse

 **DigiFinland**

Sote-uudistus

Toivo-ohjelma

STM/THL ajankohtaiset asiat

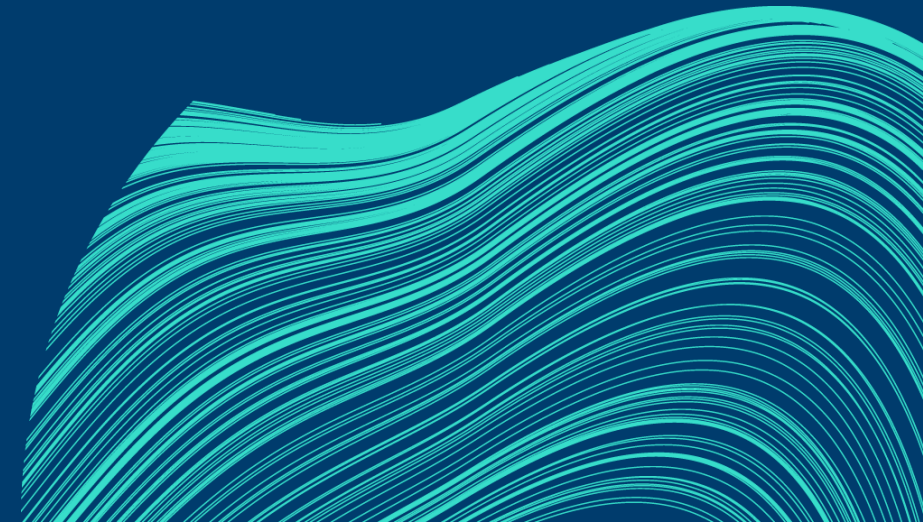


 **DigiFinland**

Sote-uudistus

Toivo-ohjelma

Verkostotapaamiset syksy 2021





Virta-hankkeen tietojohdamisen verkoston jäsenten rooli

- Jokaiselta hyvinvointialueelta 1-3 edustajaa
 - Ensisijaisen verkoston jäsenen rooli Virta-tiimin suuntaan korostunut mm. asiasisältöjen kehittämistyöryhmiin ilmoitettavat henkilöt
- Verkoston jäsenet
 - tuovat kuulumisia hyvinvointialueelta yhteiseen keskusteluun
 - varmistavat osaltaan tiedonkulkua hyvinvointialueellaan
 - varmistavat Virta-hankkeen tuotosten huomioon osana hyvinvointialueellista tietojohdamisen kehittämistyötä
- Verkoston jäsenten yhteystietoja voidaan antaa hyvinvointialueelta yhteyttä ottavien, yksittäisten henkilöiden tietoon
 - Tavoitteena varmistaa tekemisten yhtenäisyyttä ja resurssien tehokasta käyttöä alueella

Hyvinvointialueet ja yhteyshenkilöt



HYKS

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

Laura ja Anna
Laura ja Anna
Laura ja Anna
Laura ja Anna
Laura ja Anna
Laura ja Anna
Laura ja Anna
Laura ja Anna

TAYS

Pirkanmaa
Etelä-Pohjanmaa
Kanta-Häme

Anna ja Ulla
Anna ja Ulla
Anna ja Ulla

OYS

Pohjois-Pohjanmaa
Lappi
Kainuu
Keski-Pohjanmaa

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

TYKS

Pohjanmaa
Satakunta
Varsinais-Suomi

Anna ja Suvi
Anna ja Suvi
Anna ja Suvi

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

Anna Väinälä,

anna.vainala@digifinland.fi



Verkostotapaamiset, syksy 2021

- Virta-hankkeen tietojohdamisen verkostotapaamiset syksy 2021:
 - To 12.8.2021 klo 13-15 (vko 32)
 - To 9.9.2021 klo 13-15 (vko 36)
 - To 14.10.2021 klo 13-15 (vko 41)
 - To 11.11.2021 klo 13-15 (vko 45)
 - To 9.12.2021 klo 13-15 (vko 49)
- Toivo-ohjelman webinaari: Askeleen edellä ja tiedolla johtaen, ma 13.12.2021 klo 12-15
 - Ilmoittautumisohjeet ja -linkki julkaistaan soteuudistus.fi-sivuilla lähiaikoina

DigiFinland



Tehdään se yhdessä.

 www.digifinland.fi

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

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