

# Tiedonkeruu- ja raportointiratkaisu

---

Esiselvitys asiakaspalautetiedon kansallinen yhtenäistäminen

Raportti (työpaperi) versio 1.1

8.5.2023

DigiFinland: Johanna Lassila, Sanna-Maria Kumpula, Jaakko Pentti

Productivity Leap: Heidi Hakala, Kari Natunen, Jarkko Kröger



1. Projektin yleiskuva, tausta ja tavoitteet
2. Esiselvityksen kulku
3. Nykytilakartoitus ja tulokset
  - Lähtökohta ja päämäärä
  - Keskeiset nostot kartoituksen tuloksista
  - Keskeiset tulokset, kyvykkyydet ja huomiot
  - Esiselvityskartoituksen ydinviesti
4. Ratkaisukonsepti
  - Ratkaisuarkkitehtuuri
  - Käsittemallinnus
  - Ideaalisen lähdejärjestelmän ominaisuudet tiedonkeruu- ja raportointiratkaisun kannalta
  - Tiedonkeruu- ja raportointiratkaisun kehittäminen ja käyttöönotto – toteutusmalli ja projektimaisema
  - Kansallisen kyvykkyyden kehittyminen ja edellytykset vuoteen 2025 mennessä
  - Pilottialueiden valinnan kriteereitä
  - Ajatuksia rahoitusmallista projektivaiheen jälkeen
  - Rahoitusmallin elementit ja aikataulut (alustava hahmotelma)
  - Prosessi & kattavuus sekä etenemisen seurantamittarit
  - Vaihtoehtoisen Kanta-ratkaisun arviointi

# Projektin yleiskuva, tausta ja tavoitteet



Osana rakenneuudistushanketta STM antoi THL:lle toimeksiannon kesällä 2020 asiakaspalautteen sisällöllisten määrittelyjen tuottamiseen. Sisällöllinen määrittelytyö ja niiden pilotointi hyvinvointialueilla on saatu valmiiksi.

Kansallisella sote-palveluista kerättävällä asiakaspalautteella tarkoitetaan sellaista tietoa, joka on kerätty asiakkailta THL:n yhdessä hyvinvointialueiden, Helsingin ja HUS:in (jatkossa ”alue”) kanssa määrittelemällä tavalla, eli käytössä on yhtenäiset väittämät ja yhtenäinen palautteen rakenne.

- Tiedonkeruu tuottaa laadukasta, vertailukelpoista ja ajantasaista tietoa asiakaskokemuksesta keskeisistä sote-palveluista
- Kansallisen asiakaspalautteen tavoite on tuottaa tietoa usean eri tahon käyttöön ja hyödynnettäväksi
- Koottua tietoa voidaan hyödyntää laajasti kansallisessa ohjauksessa ja seurannassa sekä hyvinvointialueiden omassa tiedolla johtamisessa
- Asiakaspalautteen tulokset ovat selkeästi ja helposti myös kansalaisten saatavilla

**Asiakaspalautteen kansallinen yhtenäistäminen –hanke on osa Suomen kestävän kasvun ohjelmaa ja jatkuu vuoden 2025 loppuun.**

Osana asiakaspalautteen yhtenäistäminen -hanketta DigiFinland sai STM:ltä toimeksiannon toteuttaa nykytilan kartoituksen asiakaspalautekyselyyn käytettävien järjestelmien ja sovellusten tilanteesta hyvinvointialueilla. Tulosten perusteella tuli myös arvioida mahdollinen asiakaspalautejärjestelmän yhteishankinnan ja kilpailutuksen tarve. Lisäksi tuli arvioida ja esittää erilaiset arkkitehtuurivaihtoehdot ja ratkaisumallit.

## **Esiselvitykselle asetettiin seuraavat tavoitteet:**

- Selvittää hyvinvointialueiden kyvykkyys, tilanne ja valmius toteuttaa pilotoitua tietosisältöä ja asiakaspalautteen kansallisen yhtenäistämisen tavoitetta
- Tuottaa järjestelmä- ja variaatiokartta sekä aikajänteet eri asiakaspalautekyselyjärjestelmien elinkaaren vaiheista
- Määrittää tavoitetaso vuoteen 2025, eli mikä olisi mahdollista vuoteen 2025 mennessä kansallisella tasolla
- Selvittää hyvinvointialueiden tarve ja kiinnostus asiakaspalautejärjestelmän yhteishankintaan
- Kuvata ratkaisukonsepti ja –arkkitehtuuri
- Tuottaa alustava rahoitusmalliehdotus, miten toteutetun ratkaisun, datan tuotantoprosessin sekä raporttien ja visualisointien ylläpito sekä edelleen kehittäminen tulisi rahoittaa (lisätty tavoitteeksi THOR hanketoimisto 1.11. 2022)

# Esiselvityksen kulku



## Esiselvityksen suunnittelu käynnistyi lokakuussa 2023.

Taustamateriaaleihin tutustumisen jälkeen laadittiin esiselvityksen kululle roadmap ajatuskartan muodossa. Aikataulu oli tiukka ja työtä edistettiin yhtäaikaaisesti kyselyn, haastattelujen, käsitelmallinnuksen sekä teknisen toteutuksen osalta. Suunnittelua ja toteutusta vietiin eteenpäin iteratiivisesti eri vaiheita lomittaen ja eri poluilla tehdyt selvitykset veivät selvitystä tehokkaasti eteenpäin.

**Asiakaspalautteen aluetyöryhmä sekä sen alaisuuteen perustettu esiselvityksen aluetyöryhmä** toimivat merkittävänä viestintäkanavana hyvinvointialueiden suuntaan ja hyvä kommunikaatio oli avain siihen, että kaikilta alueilta saatiin tavoiteaikataulun mukaisesti vastaukset kartoituskyselyyn. Lisäksi esiselvityksen aluetyöryhmän työskentely tuki merkittäväällä tavalla selvityksen toteutusta mm. suunnittelemalla ja pilotoimalla kartoituskyselyn kysymyksiä ja testaamalla kartoituskyselyn logiikkaa ja toteutustapaa.

**Keskeinen osa selvitystä ovat alueille suunnattu kartoituskysely sekä sen vastauksista tehdyt analyysit ja yhteenvedot.** Neljän hyvinvointialueen haastatteluista saatiin nostettua esille keskeisiä painopisteitä varsinaiseen kartoitukseen, jossa löytyneille painopisteille haettiin vahvistusta. Järjestelmätoimittajien haastatteluissa keskityttiin datarajapintoihin, niiden mahdollisuuksiin sekä integraatiokyvykkyyteen.

### SUUNNITTELU

- Perehtyminen taustamateriaaleihin
- Esiselvityksen roadmap laadinta
- Aspa Aluetyöryhmän perustaminen suunnittelun ja toteutuksen tueksi - kokoontui kolme kertaa
- Kartoituskyselyn kehitys ja pilotointi yhdessä aluetyöryhmän kanssa
- Kartoituskyselyn logiikan kehittäminen ja kyselytyökalun kehitys



### TOTEUTUS

- Alueen 1to1 haastattelut (4) → painopisteet ja esikysymykset varsinaiseen kartoitukseen
- Käsitelmallin kehitys ja palveluluokitukseen perehtyminen
- Aluetyöryhmän esikartoitus (8 aluetta)
- Varsinainen kartoituskysely kaikille alueille mkl Helsinki ja HUS (23) → vastausprosentti 100%
- Järjestelmätoimittajien haastattelut (2) → tekniset mahdollisuudet ja datarajapinnat



### ANALYYSIT, TULOKSET JA SYNTEESIT

- Maaperäkartoitus – kyky toteuttaa tavoiteltua sisältöä
- Järjestelmät, palveluiden peitto, kanavat, luokittelumahdollisuudet
- Kehitystilanne ja suunnitelmat alueilla
- Painopisteet



### RATKAISKONSEPTIN MÄÄRITTÄMINEN

- Variaatioiden tunnistaminen ja ratkaisuarkkitehtuurin määrittäminen
- Käsitelmä
- Tarvittavat osaprojektit
- Kansallisen kyvykkyyden kehittyminen
- Rahoitusmalli projektin päättymisen jälkeen





## Nykytilakarttoitus ja tulokset

# Lähtökohta ja päämäärä

## mihin esiselvityksellä lähdettiin etsimään vastauksia



Esiselvityksen suunnittelun lähtötietona käytettiin THL:n ja hyvinvointialueiden yhdessä tekemää sisällön määrittelytyötä ja perusvaatimuksia.

Esiselvityksen tuli antaa selkeä kuva kansallisista valmiuksista toteuttaa suunniteltua tietosisältöä, sen vaatimuksia ja periaatteita. Lisäksi esiselvityksen tulosten perusteella tuli suunnitella ratkaisukonsepti kansalliselle tiedonkeruu- ja raportointiratkaisulle, joka osaltaan edesauttaisi kansallisesti yhtenäisen asiakaspalautetiedon päämäärien saavuttamisessa.

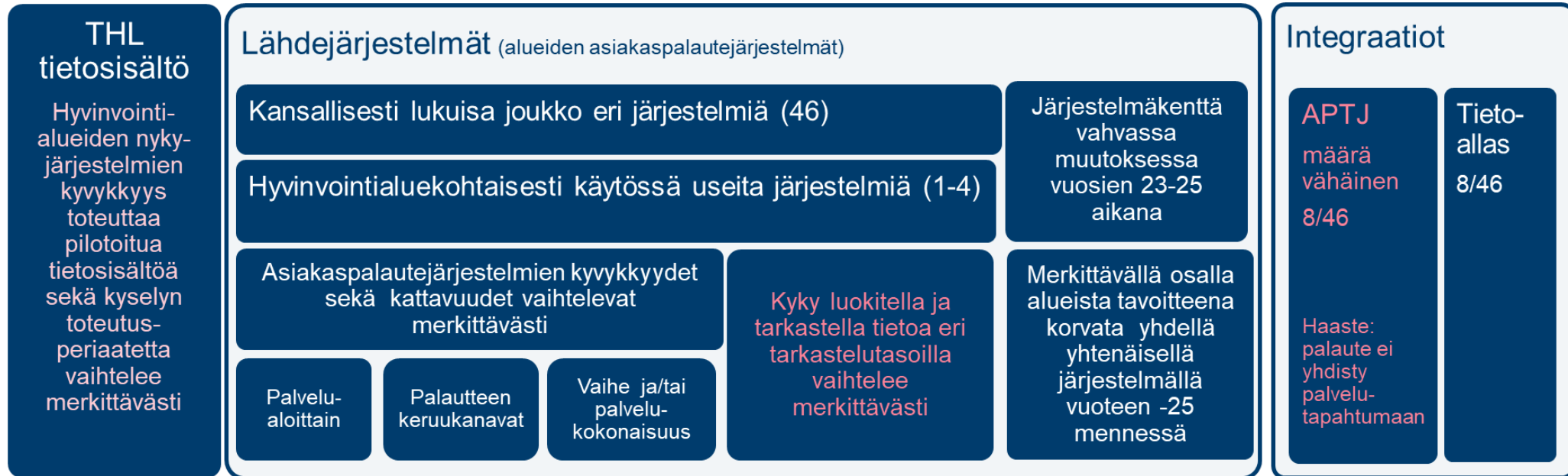


# Nykytilan kartoitus

## Keskeiset nostot kartoituksen tuloksista



### Asiakaspalautteen kansallinen yhtenäistäminen -maaperä



Hyvinvointialueet, sekä Helsinki ja HUS vastasivat nykyisten asiakaspalautejärjestelmiensä tilannetta, kyvykkyyttä ja jatkosuunnitelmia koskevaan kyselyyn. Kaikilta alueilta saatiin vastaukset. Niiden pohjalta on laadittu ylläoleva kooste sekä seuraavilla sivuilla esitettävät tärkeimmät nostot tehdyistä analyyseista kansallisen asiakaspalautteen yhtenäistämisen ja järjestelmäkehityksen näkökulmasta.

# Kyvykkyys THL vaatimukset



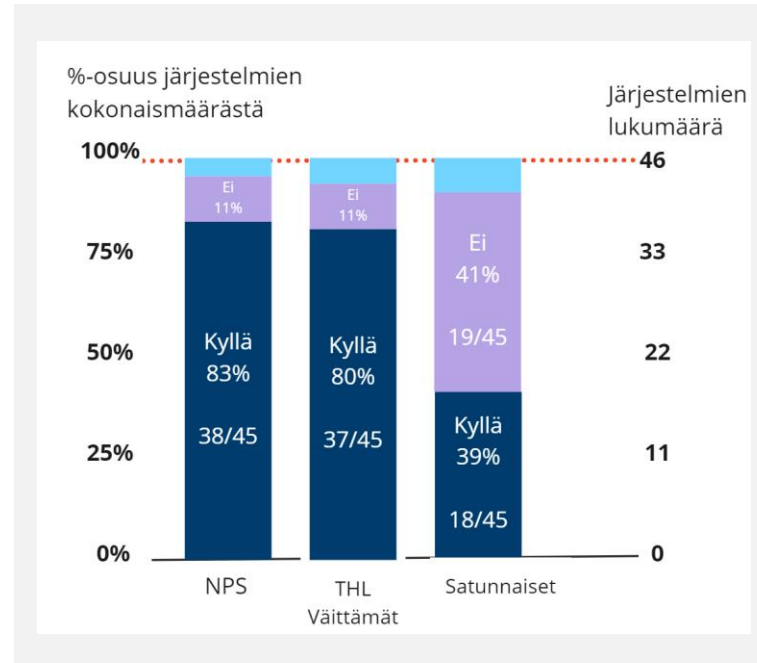
THL on yhdessä hyvinvointialueiden kanssa määritellyt, miten sosiaali- ja terveyspalveluista kerätään asiakaspalautetta kansallisesti yhtenäisellä tavalla. Kansallisen asiakaspalautteen rakenne muodostuu seuraavista osista: **suosittelemisindeksi (NPS), perusväittämät, erityisväittämät ja omat väittämät.**

**Yleinen kyvykkyys vastata THL sisältövaateeseen alueiden asiakaspalautteenkeruujärjestelmissä on kansallisesti kohtuullisen korkea.** Käytössä olevista järjestelmistä NPS:n kysyminen onnistuu 83 %:ssa ja THL -väittämät kysyminen onnistuu 80 %:ssa.

Nykyjärjestelmien kyvykkyys kysyä satunnaiset 2-3 väittämää on jo huomattavasti pienempi, 39 %.

Tätä saatua tulosta täydennetään seuraavien sivujen tulokulmilla: erityisesti kanavat, integraatiot ja tiedon tarkastelutasot täydentävät näkökulmaa valmiuksista ja kyvykkydestä.

*Lisätietoja: [Asiakaspalautteen kansallisen keruun yhtenäistäminen - THL](#)*



**NPS:n** kysyminen onnistuu 83 % järjestelmistä.

**THL - sisältövaatimuksen väittämät** kyvykkyys kysyä onnistui 80% järjestelmistä.

■ Kyllä  
■ Ei  
■ Ei vastausta

Vastaukset	NPS	THL väittämät	Satunnaiset 2-3 väittämää
Kyllä	38 kpl 83%	37 kpl 80%	18 kpl 39%
Ei	5 kpl 11%	5 kpl 11%	19 kpl 41%
TYHJÄ	3 kpl 6%	4 kpl 8%	9 kpl 20%

**Satunnaiset 2-3 väittämää**

Kyvykkyys toteutui 39% 18/45 järjestelmistä.

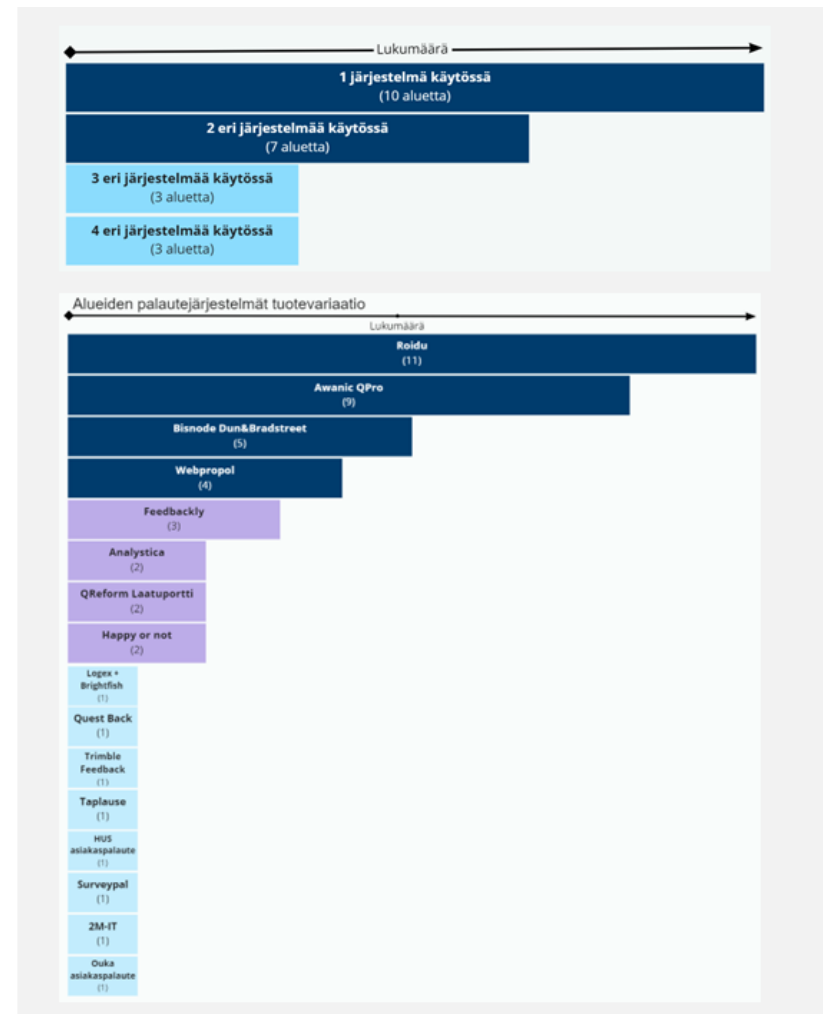


# Asiakaspalautejärjestelmät

Alueilla on kyselyhetkellä käytössään laaja variaatio eri asiakaspalautejärjestelmiä. Alueilla on tunnistettavissa yhteinen tulevaisuuden päämäärä: yksi yhtenäinen alueellinen asiakaspalautekyselyjärjestelmä.

Nykytilanteessa hyvinvointialueiden aloittaessa toimintansa, alueilla on käytössä laaja variaatio eri asiakaspalautejärjestelmätuotteita, yhteensä 16 eri asiakaspalautejärjestelmätuotetta. Aluekohtaisesti käytössä olevien eri asiakaspalautejärjestelmien lukumäärä vaihtelee yhdestä neljään.

Alueista 21 ( 91%) on asettanut tavoitteeksi ottaa käyttöön yhden yhtenäisen koko alueen laajuisen palautejärjestelmän.



## NYKYTILANNE

Nykytilanteessa alueilla on käytössä laaja asiakaspalautejärjestelmävariaatio. Käytössä on yhteensä 16 eri asiakaspalautejärjestelmätuotetta.



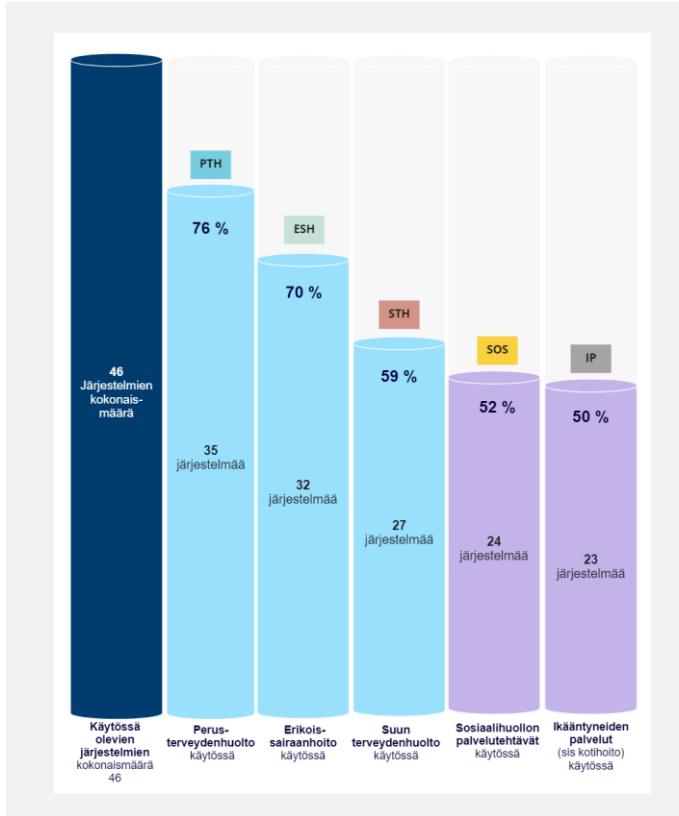
# Nykyisten palautejärjestelmien kattavuus/peitto ”palvelualoittain” ja järjestelmittain per alue

Kyselyssä kartoitettiin alueiden asiakaspalautteenkeruujärjestelmien kattavuutta viiden (5) eri palvelualan osalta. Nämä palvelualat olivat: perusterveydenhuolto, erikoissairaanhoido, suun terveydenhuolto, sosiaalihuollon palvelutehtävät ja ikääntyneiden palvelut.

Tuloksista käy ilmi, että järjestelmäkohtainen keruukattavuus eri palvelualoilla ja alueilla vaihtelevat suuresti.

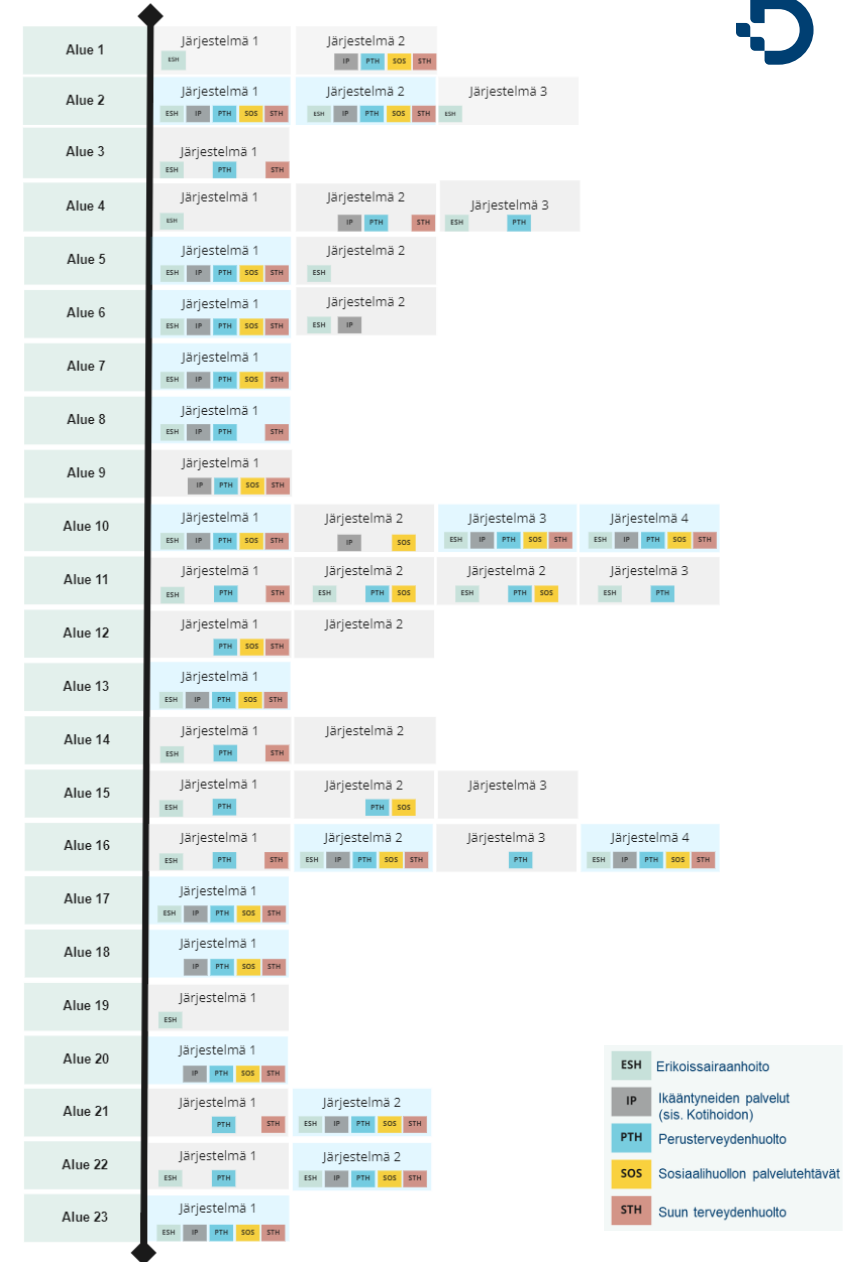
Uusien alueiden aloittaessa, niiden toimintakentät ovat vielä hajanaiset ja koko toimintaympäristö on suurien muutosten ja konsolidointityön edessä.

Kyselyhetkellä alueiden järjestelmien lukumäärät ja kokonaiskattavuus vaihtelevat suuresti. Osalla alueista palvelualuekohtainen keruukattavuus on hyvä, mutta toisessa ääripäässä vastaavasti erittäin alhainen.



**Kansallinen kattavuus palvelualoittain vaihtelee**

Palvelualoista nykyisten järjestelmien kattavuus on suurin perusterveydenhuollon asiakaspalautteen keruun osalta, missä 35 järjestelmää eli 76 % järjestelmistä on käytössä



ESH Erikoissairaanhoido  
 IP Ikääntyneiden palvelut (sis. Kotihoidon)  
 PTH Perusterveydenhuolto  
 SOS Sosiaalihuollon palvelutehtävät  
 STH Suun terveydenhuolto

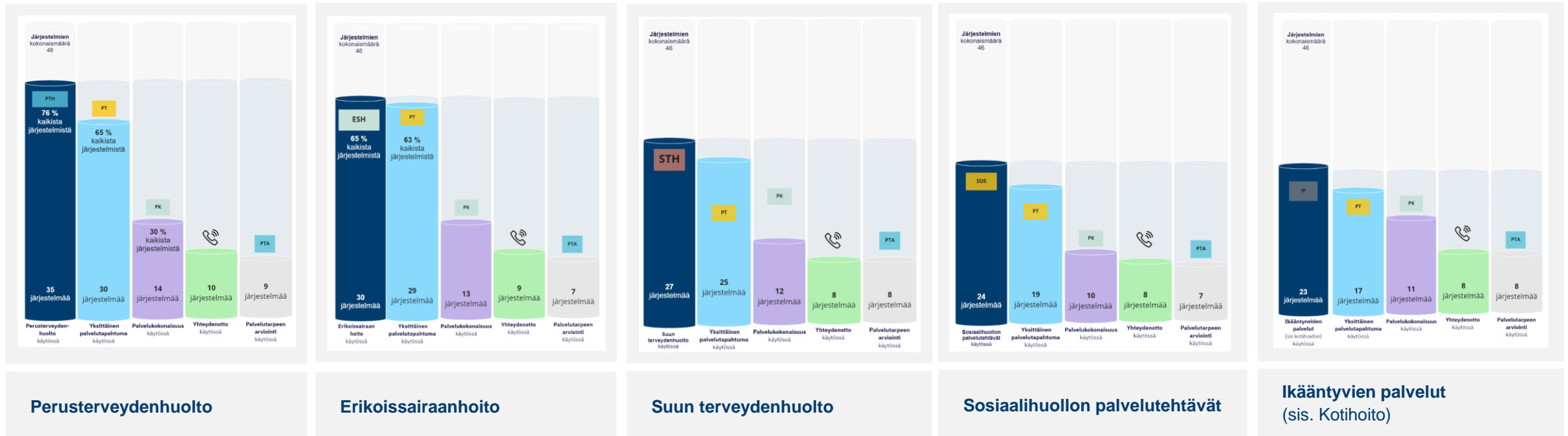


# Nykyisten palautejärjestelmien palvelualakohtainen kohdistuminen eri prosessivaiheisiin tai palvelukokonaisuuksiin



Esiselvityksessä kysyttiin nykyjärjestelmien kyvykkyyttä mitata sote-palveluiden eri prosessivaiheita sekä eri palveluketjuista muodostuvia kokonaisuuksia. Kyvykkyys kohdistaa ja mitata eri prosessivaiheiden asiakaskokemusta on mahdollisesti tulossa kansalliseksi vaatimuksesi myöhemmin.

Nykyjärjestelmissä palaute annetaan tyypillisesti eri kanavia käyttäen yhdestä tapahtumasta. Mittausta ei suurimmalla osalla alueista eikä eri palvelualoilla pystytä kohdistamaan palvelutapahtumista muodostuvaan kokonaisketjuun, eikä yhteydenottoon tai palvelutarpeen arviointiin. APTJ-integraation tai vastaavan puuttuessa ei myöskään yksittäinen palaute palvelutapahtumasta ole yksikäsitteisesti yhdistettävissä tiettyyn palvelutapahtumaan.



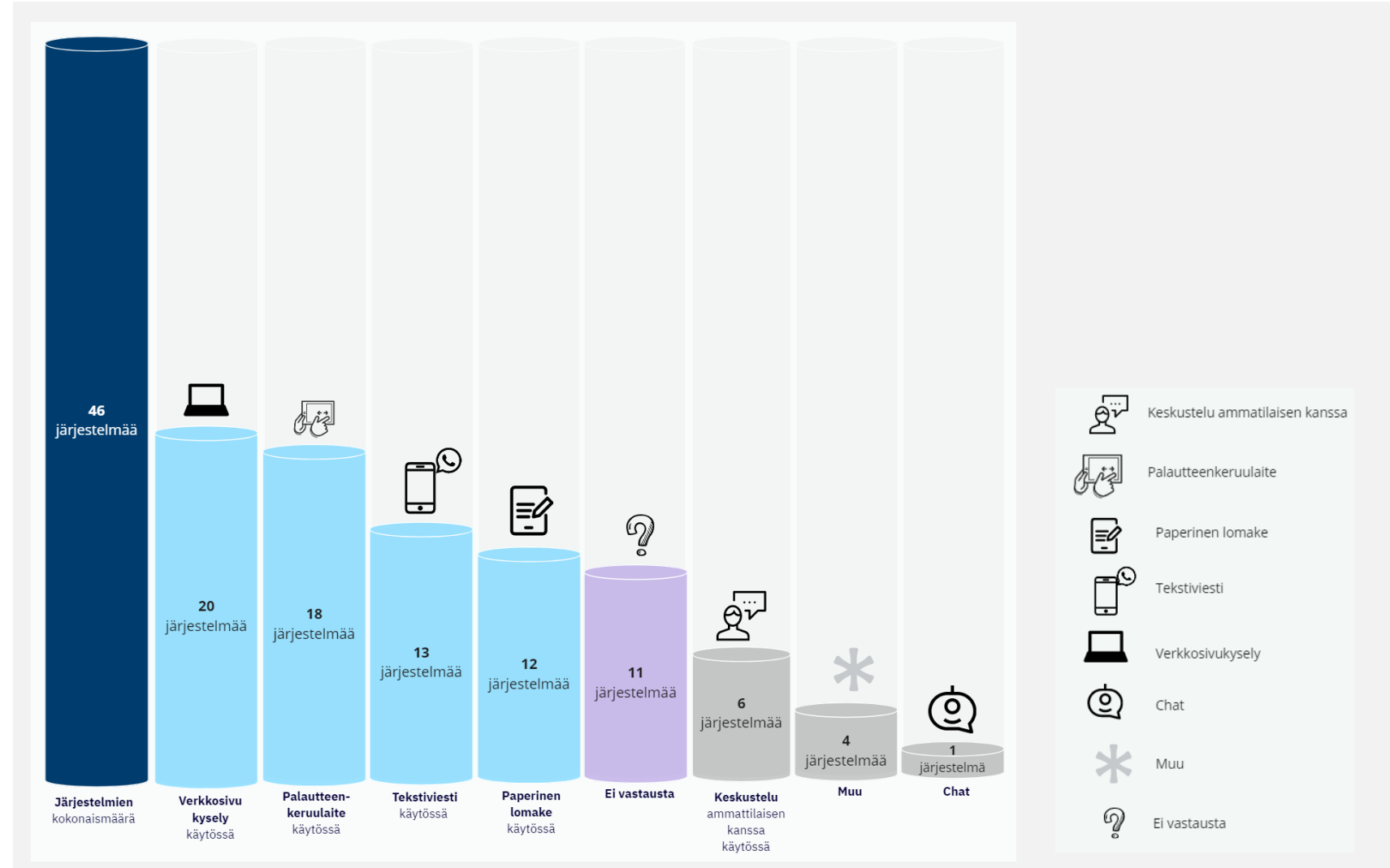
# Palautejärjestelmät vs. kanavat



Palautejärjestelmien käytössä olevien kerukanavien variaatio ja eri kanavien kattavuus vaihteli suuresti järjestelmien ja alueiden välillä.

Palautejärjestelmien kanavista kolme eniten käytetyintä olivat: verkkosivukysely, palautteenkeruulaite ja tekstiviesti.

Haasteena palautteenkeruulaitteen käytössä on, että ne ovat usein sijoitettu aulatiloihin, jossa toimii useita eri terveydenhuollon yksiköitä ja toimintoja. Tällöin tarkkaa tietoa, mihin yksikköön, toimenpiteeseen, palvelukokonaisuuteen tai tapahtumaan tai käyntiin kysely kohdistuu, ei saada.



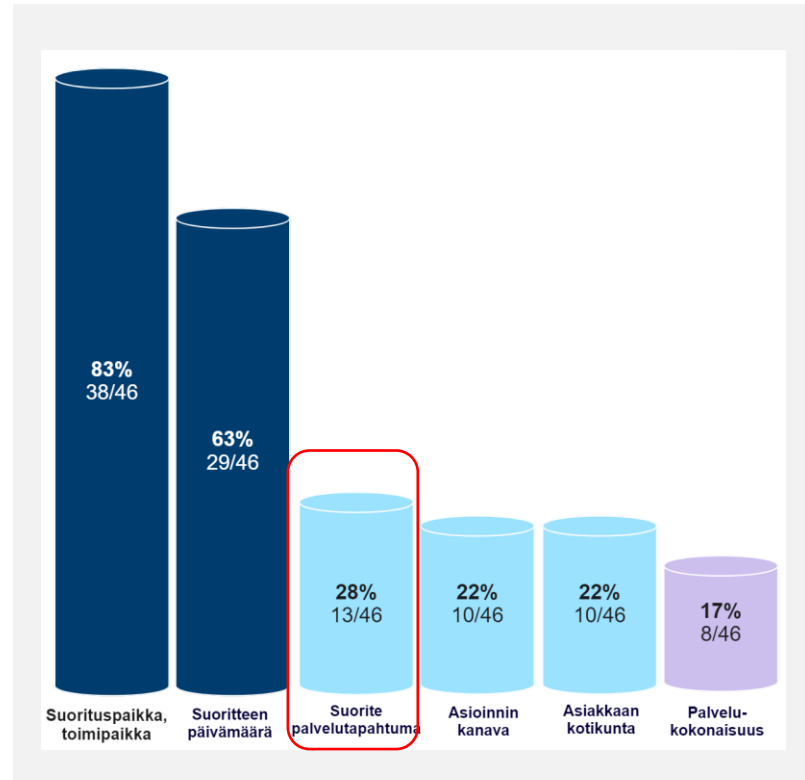
# Asiakaspalautteen tarkastelutaso ja integraatiot



Asiakaspalautejärjestelmien tarkastelutasojen variaatio on suuri. Kyselyn tuloksissa erityisesti huomioitavaa on suoritteen palvelutapahtuman alhainen keruukattavuus.

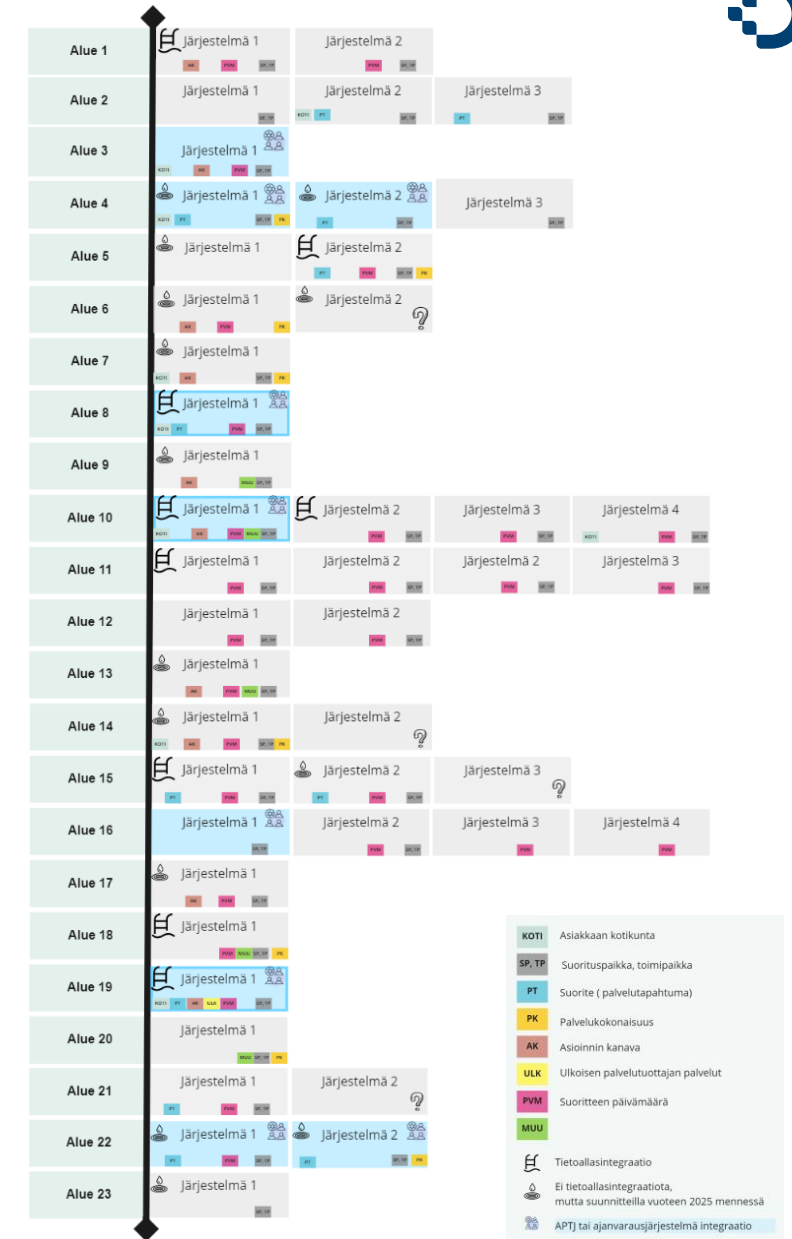
Kyvykyys kohdistaa palaute tiettyyn palvelutapahtumaan on yksi keskeinen kansallinen vaatimus. Palautteen kohdistus tiettyyn palvelutapahtumaan onnistuu, kun heräte palautteen antamiseen muodostuu APTJ- tai ajanvarausjärjestelmäintegraation kautta.

Kyselyhetkellä vain neljällä alueella 23:sta oli kaikissa alueella käytössä olevissa asiakaspalautteenkeruujärjestelmissä APTJ-integraatio, jonka avulla palautteen kohdistus palvelutapahtumaan onnistuu.



## Alueiden ja järjestelmien tarkastelutason variaatio suuri

Suoritteen päivämäärä on eniten kerätty asiakaspalautteen tarkastelutaso, 29 järjestelmää eli 63% järjestelmistä kerää tiedon.



# Yksi yhtenäinen asiakaspalautejärjestelmä

## ennakoitu tulevien integraatioiden määrä APTJ vuoteen 2025 mennessä



Nykytilanteessa asiakas- ja potilastieto (APTJ) ja / tai ajanvarausjärjestelmien integraatioita on toteutettu vähäinen määrä.

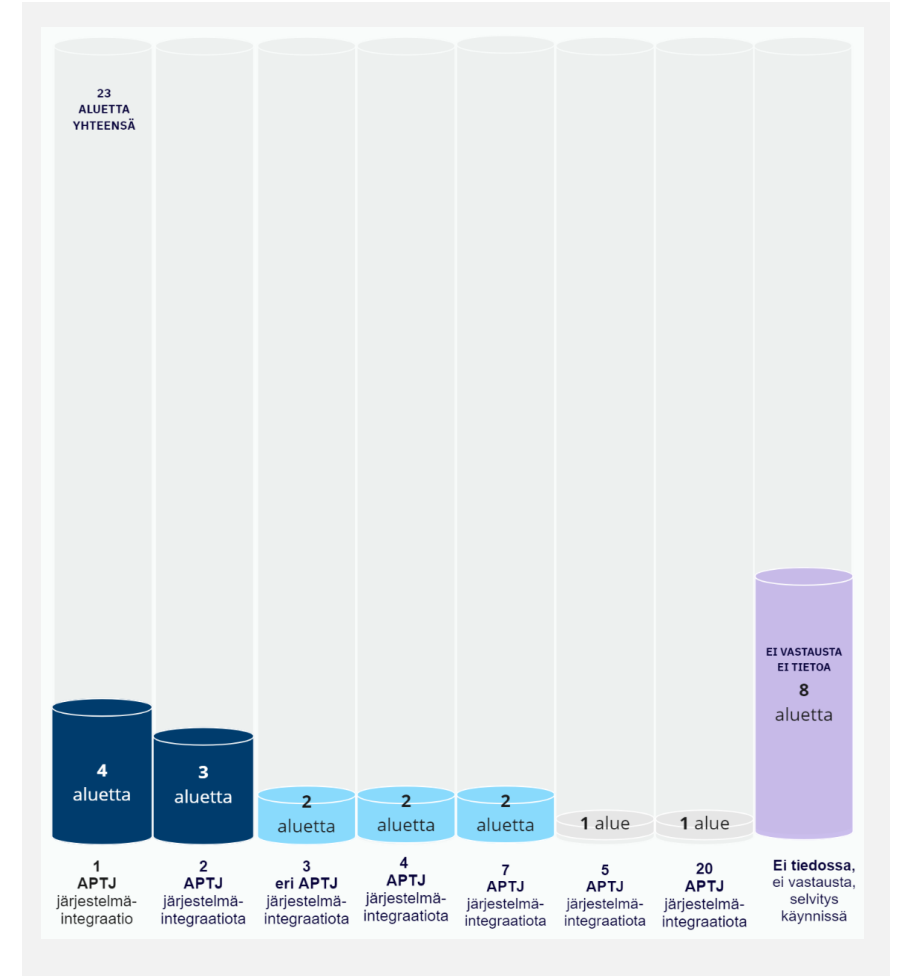
Kansallisten vaatimusten ja kyvykkyyden saavuttamisen vaateena on asiakaspalautteen tarkastelutason yksilöivän palvelutapahtumakohtaisen tiedon kerääminen. Se kertoo, mihin käyntiin, yhteydenottoon tai palveluun palaute kohdistuu. Tieto on saatavissa APTJ- tai ajanvaraus-tietojärjestelmäintegraation avulla. APTJ-integraatio on siten erityisen tärkeä kansallisen tavoitteen saavuttamisen kannalta, jotta tietojen keruussa voidaan päästä palvelutapahtumatasolle asti.

Kyselyssä alueita pyydettiin myös arvioimaan, moneenko APTJ-järjestelmään yksi yhtenäinen palautteenkeruujärjestelmä tulisi integroida vuoteen 2025 mennessä. Vastausten perusteella alueiden ATPJ- järjestelmien määrä ja siten palautejärjestelmiin tarvittavien integraatioiden määrä vaihtelee suuresti yhdestä APTJ-järjestelmästä aina 20 järjestelmään.

Huomioitavaa myös vastauksissa suuri määrä ei vastausta ja ei tietoa vastaukset.



Kyselyhetkellä toteutettujen APTJ tai tietoallasintegraatioiden määrä oli alhainen.



Alueiden suunnitelma (arvio):

Moneenko APTJ-järjestelmään HVA:n yksi yhtenäinen asiakas palautejärjestelmä tulee integroida vuoteen 2025 mennessä.

# Järjestelmien mahdollinen vaihtuminen ja kilpailutustarve vuoteen 2025 mennessä



Alueiden nykyiset asiakaspalautejärjestelmät ovat **voimakkaassa muutostilanteessa**.

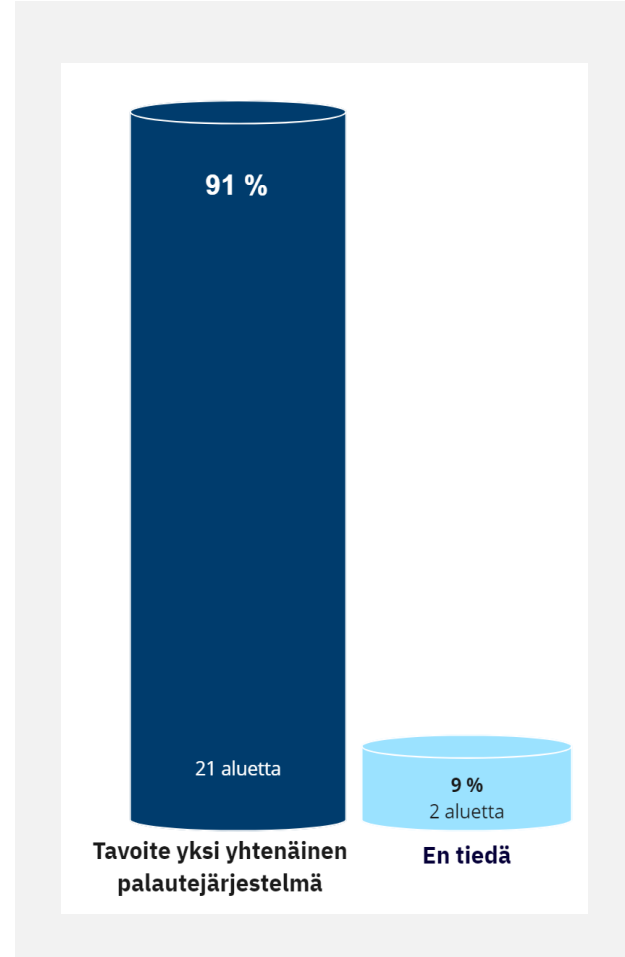
Hyvinvointialueiden aloittaessa 1.1.2023, alueilla on käytössä useita eri asiakaspalautejärjestelmiä, joiden kattavuus ja kyvykkyys vaihtelevat suuresti.

Alueet ovat käynnistäneet alueensa asiakas- ja potilastietojärjestelmien sekä asiakaspalautejärjestelmien konsolidointityöt.

**Tavoitteeksi 91% alueista on asettanut yhden yhtenäisen palautejärjestelmän käyttöönoton alueelle.**

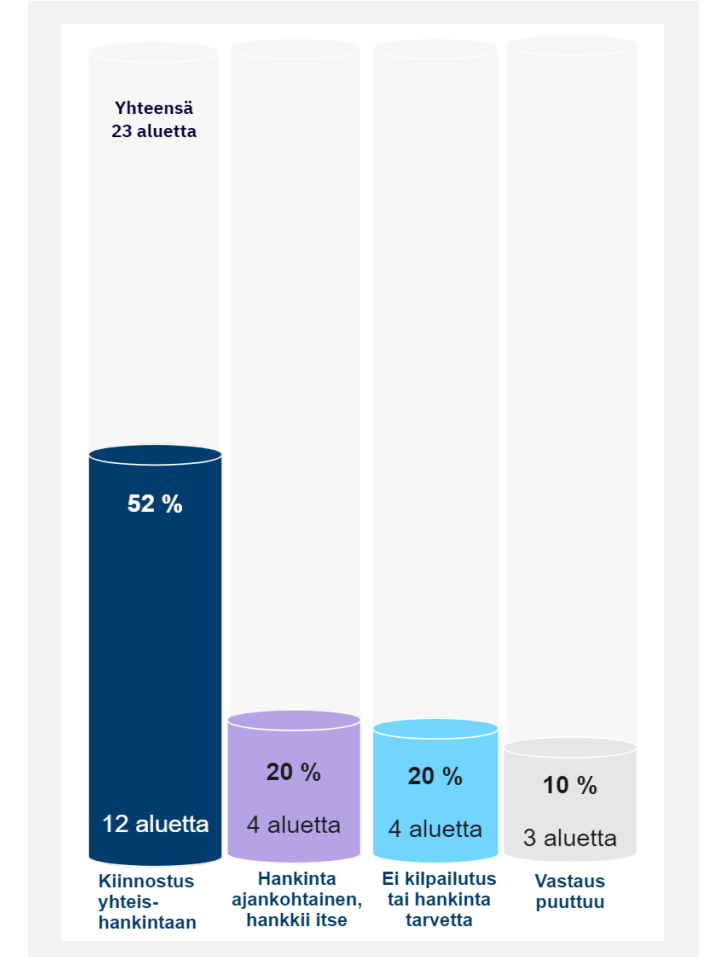
**52 % alueista on kiinnostunut osallistumaan mahdolliseen yhteishankintaan.** Ainoastaan 20 % alueista kertoi, että alueella ei ole tarvetta kilpailutukselle.

**20 % eli neljän alueen asiakaspalautejärjestelmän hankinta on ajankohtainen, mutta alue on päättänyt hankkia itse järjestelmän ja osassa näistä hankintaprosessi on jo käynnistynyt.**



## TAVOITETILA

91 % alueista ( 21 / 23) tavoitteena on käyttöönottaa koko alueen laajuinen yksi yhtenäinen palautejärjestelmä



## KILPAILUTUKSEN TILANNE

12 aluetta ei 52 % alueista on kiinnostunut asiakaspalautejärjestelmän yhteishankinnasta.

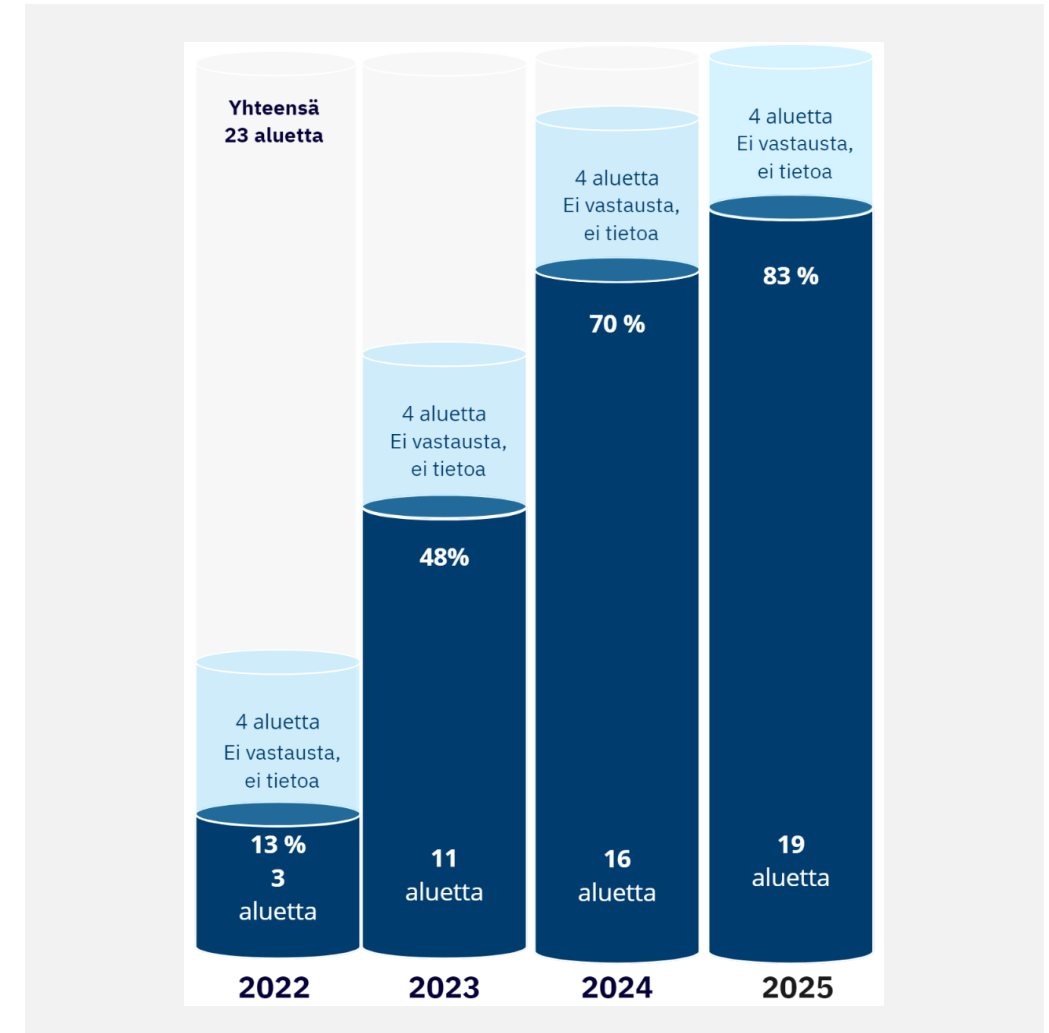
# Kohti yhtenäistä palautejärjestelmää hyvinvointialueella



Lähes kaikki alueet ovat kertoneet tavoittelevansa yhtä yhtenäistä asiakaspalautejärjestelmää omalla alueella.

Kyselyn toteutushetkellä yhden yhtenäisen asiakaspalautejärjestelmän tavoitteen oli saavuttanut 3 aluetta. Vuoden 2023 aikana 11 aluetta on arvioinut saavuttavansa yhden järjestelmän tavoitteen.

Alueiden ajallinen tavoite kohti yhtä koko alueen kattavaa asiakaspalautejärjestelmää arvioidaan kehittyvän vuoteen 2025 mennessä erinomaisesti. Vähintään 19 eli 83% alueista on arvioinut saavuttavansa tämän tavoitteen.



Alueiden ajallinen tavoite siirtyä yhteen koko alueen kattavaan palautejärjestelmään. Vuoteen 2025 mennessä vähintään 19 alueella on käytössä koko alueen kattava yksi asiakaspalautejärjestelmä.



# Alueiden prioriteetti ja fokus



Alueiden edustajia pyydettiin laittamaan oheiset neljä asiaa alueen kannalta tärkeysjärjestykseen.

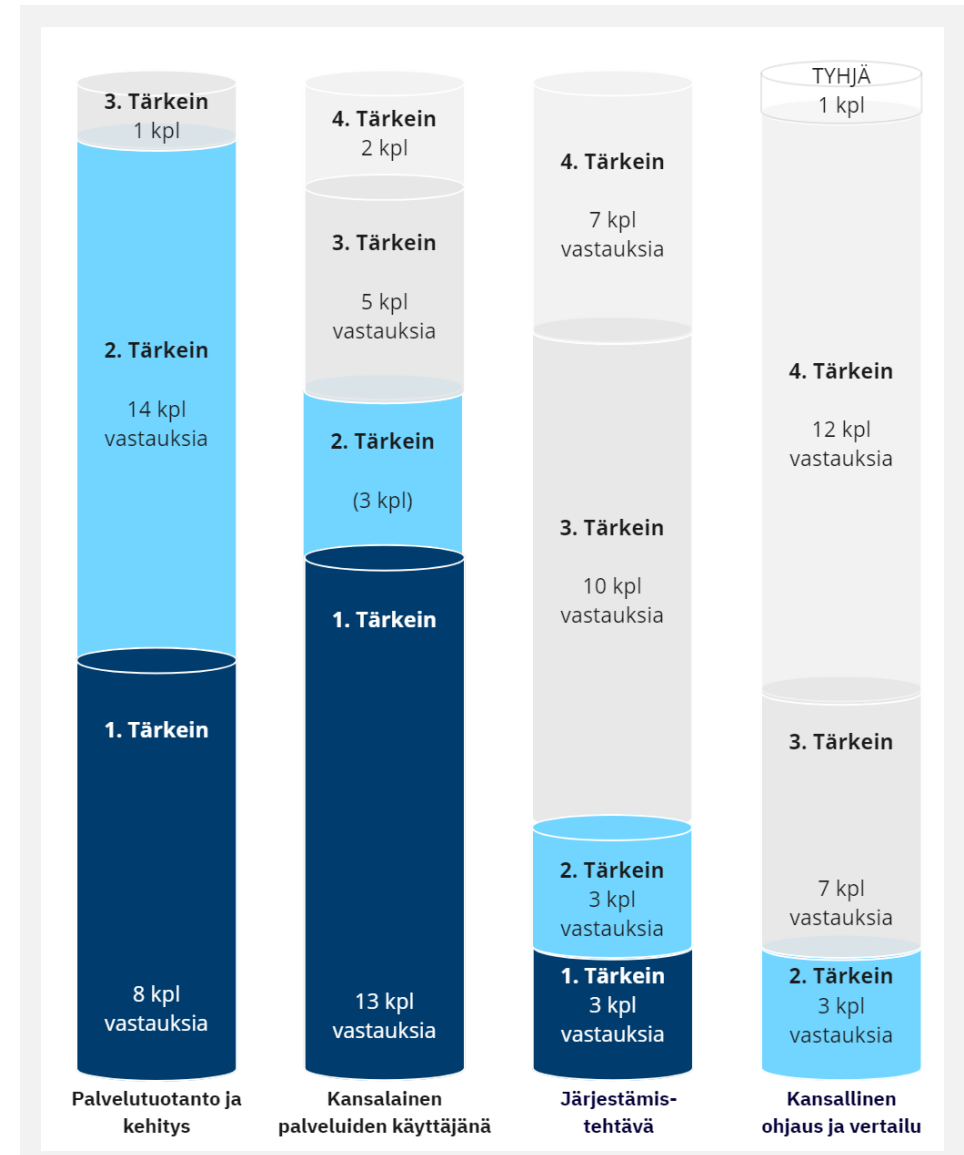
Palvelutuotanto ja sen kehittäminen on alueiden prioriteetissa ensimmäinen. Tämä on perusedellytys ja luo tärkeän pohjaa kolmessa muussa tekijässä onnistumiselle.

Kansalainen palvelun käyttäjänä sai kuitenkin eniten tärkein vastauksia. Tämän kartoituksen valossa sen voi tulkita niin, että kansalaiselle tarjottava tieto asiakaskokemuksesta ja palveluiden vertailtavuudesta tulee olla korkealla prioriteetilla raporttikehityksessä.

Asiakaspalautteeseen liittyvät "osa-alueet" priorisointiin alueiden näkökulmasta tärkeysjärjestykseen seuraavasti:

**Palvelutuotanto ja kehitys** koettiin tärkeimmäksi. Vastauksista 95% oli tärkein (1.) ja toiseksi tärkein (2.) vastauksia.

**Kansalainen palveluiden käyttäjänä** kokonaisuus koettiin toiseksi tärkeimmäksi. Vastauksista 65% oli tärkein (1.) ja toiseksi tärkein (2.) vastauksia.



# Esiselvityskartoituksen ydinviesti

- Järjestelmäkenttä on vielä hajanainen
- Muutamilla hyvinvointialueilla ollaan asiakaspalautejärjestelmäkehityksessä pitkällä niin teknisesti kuin toiminnallisesti
- Osa hyvinvointialueista on vielä lähtökuopissa ja odottavat selkeitä spesifikaatioita hankittavalle asiakaspalautejärjestelmälle esiselvitysvaiheen jälkeen
- Löytyy hyviä ja mahdollisia pilottialueita, joilla on myös riittävä kyvykkyys toteuttaa kansallista tietosisältöä ja sen keskeisiä vaateita
- Pilotit mahdollistavat oppimisen ja ratkaisun edelleen kehittämisen
- Asiakaskokemuksen ja palveluprosessien kehittäminen on tärkeä painopiste monella hyvinvointialueella
- Alueilla on halua ja tahtoa kehittyä



Vuoden 2025 loppuun mennessä suuri osa hyvinvointialueista on integroitavissa osaksi kansallista tiedonkeruu- ja raportointiratkaisua alueiden järjestelmäkehityksen ja uusien järjestelmien hankinnan sekä käyttöönottojen ja tarvittavien integraatioiden edetessä suunnitellusti



**Ratkaisukonsepti**

# Ratkaisuarkkitehtuuri

## Datan keräys ja jatkojalostus DigiFinlandin Tietojohdaja.fi -palvelussa



**Tietojohdaja.fi** on julkisen sektorin tietojohdamisen palvelu, joka koostuu alustasta, sen päälle toteutettavasta tietojohdamisen ratkaisusta, palvelun käyttöönotto- ja sovitettavasta laajuudesta jatkuvan palvelun kokonaisuudesta. Tietojohdaja.fi on tietoturvallinen ja tiedon toisiokäytön lain vaatimukset huomioiva tietolustaratkaisu, joka mahdollistaa erilaisten tietojohdamisen tuotteiden luonnin päätöksenteon ja toiminnan seurannan tueksi. Tietotuotteita voivat olla esimerkiksi erilaiset raportit ja tilannekuvatieto.

**Tietolustaratkaisuun rakennetaan jokaista käyttötapaukselta varten oma ympäristö**, jonne on mahdollista kerätä eri muodossa olevaa tietoa ja useista erilaisista lähteistä. Alueilla tuotettava asiakaspalautetieto kerätään ja siirretään kyseistä käyttötapaukselta varten rakennettuun tietolustaratkaisuun, jossa tietoa voidaan jalostaa seuraavia tiedon käsittelyn kerroksia varten.

**Datan siirto sekä keräys toteutetaan hyvinvointialuekohtaisesti ja menetelmä valitaan lähdejärjestelmän mukaan.**

Tarvittaessa data pseudonymisoidaan ennen kuin se ladataan pilviympäristössä sijaitsevalle tietolustalle, eli henkilötiedot käsitellään siten, ettei tietoja voida enää yhdistää tiettyyn henkilöön ilman lisätietoja. Tietolustalta data tuodaan tietovarastoon, jossa dataa muokataan, ryhmitellään ja muodostetaan käyttötapaukselta hyödyntäviä tietovarantoja. Nämä rakenteellisen datan tietovarannot ovat hyödynnettävissä kansallisen asiakaspalautetiedon eri käyttötapauksiin.

**Tietolustaratkaisussa voidaan lisäksi hyödyntää koneoppimisalgoritmeja** esimerkiksi avoimen asiakaspalautteen tekstin louhintaan, jolloin myös avoin palaute saadaan hyötykäyttöön.

**Datan jakelu on mahdollista toteuttaa usealla eri tavalla, aina käyttötapauksen mukaan.** Data voidaan jakaa loppukäyttäjille esimerkiksi API-rajapinnan tai tietokantapäätöksen avulla. Myös Tietojohdaja.fi kanssa samaa pilvipalvelutarjoajaa hyödyntävien käyttäjien kanssa voidaan tietolustojen välillä jakaa tietoa turvallisesti siihen tarkoitettulla komponentilla. Lisäksi DigiFinlandin Integraatioalustapalvelua on mahdollista käyttää sekä raakadatan tuonnin, että jakelun yhteydessä.

**Data voidaan myös tarpeen mukaan jatkojalostaa tiedolla johtamisen välineillä visualisoinneiksi ja raporteiksi**, jotka voidaan jaella loppukäyttäjille esimerkiksi siihen tarkoitettussa raportointipalvelussa. Verkkosivustolle toteutettavan upotuksen avulla raportit saadaan myös kansalaisille nähtäväksi.

## TIETOLÄHTEET

## DATAN KERÄYS JA SIIRTO

## DATAN KÄSITTELY

## DATAN JAKO

## DATAN HYÖDYNTÄMINEN

Mapataan hyvinvointi-aluekohtaisesti

**AURA-**  
palveluluokitus

### TIETOSUOJAVAAATIMUKSET

Tarvittaessa datan pseudonymisointi ennen altaalle siirtoa

Kansallinen ohjaus ja vertailu

Järjestämistehtävä

Palvelutuotanto ja kehitys

Palveluiden käyttäjä

Hyvinvointialueen asiakaspalautte-järjestelmä

API Tietoallas Tietokanta

Tietokantanäkymän lukuoikeus

DigiFinlandin Integraatioalusta

Manuaalinen poiminta  
Eri tiedostoformaatit

Datan keräys ja siirto toteutetaan hyvinvointialue-kohtaisesti. Menetelmä valitaan lähdejärjestelmän mukaan.

DigiFinlandin Tietojohtaja.fi –palvelun pilviympäristö

TIETOALLAS

Datan lataus

Ennen kuin data käsitellään tietovarastokerroksessa, voidaan se jakaa tarvittaessa myös altaalta

Datan lähetys

Koneoppiminen

mm. avoimen palautteen tekstin louhinta

TIETOVARASTO

Datan siivous ja järjestely

Laskennat

Pseudonymisoitu julkaisukerros

Anonymisoitu julkaisukerros

Visualisoinnit ja raportit

ELT

Tietokanta-näkymän lukuoikeus

DigiFinlandin Integraatioalusta

Datan jakelu voidaan toteuttaa usealla eri tavalla, aina käyttötapausten mukaan.

KANSALLISET TOIMIJIAT  
mm. THL, STM

Ohjaus

Valvonta

Seuranta

Tutkimus

HYVINVOINTI-ALUEET

Järjestämistehtävä

Palvelun tuottaminen

Palvelun arviointi

Palvelun kehittäminen

KANSALAISET

Datan jalostamisen kehittäminen yhteistyössä eri toimijoiden kanssa (mm. THL - DigiFinland)

# Käsittemallinnus



**Käsittemallinnuksessa laaditaan kokonaisuuteen liittyvät käsitteet selitteineen sekä käsitteiden väliset yhteydet.** Tässä mallinnuksessa käytetään Ellie-työkalua.

Loogisen tietomallin julkaistava versio attribuutteineen tehdään Elliellä, mutta sitä täydennetään tietovaraston automaatiotyökalun avulla.

**Tietovarastoinnin ja raportoinnin tarkoituksiin tehtävän käsittemallinnuksen tarkoitus on luoda yhteinen kieli liiketoiminnan ja ratkaisua toteuttavien IT-henkilöiden väliseen kommunikointiin.** Käsittemallinnus tehdään yhdessä asiakkaan liiketoiminnan edustajien kanssa. Mallinnuksessa keskitytään käsitteisiin, jotka kuvaavat tietoa, jota tarvitaan raportoinnin muodostamisessa.

Käsittemallien avulla voidaan ohjata tietovarastoon poimittavia tietosisältöjä.

**Käsitemalleista muodostetut tietomallit varmistavat osaltaan tietovaraston lähdejärjestelmäriippumattoman toteutuksen sekä yhtenevät tietosisällöt.** Käsitemallin pohjalta määritetään jokaiselle käsitteelle tietolähde lähdejärjestelmä- ja taulutasoisesti. Tällä saadaan käsitys siitä, mitä tietoja tietoaltaalle täytyy integroida, jotta palvelumuotoiluvaiheessa muodostetut mittarit ja tarpeet pystytään kattamaan sekä realisoimaan muodostettavassa raportoinnissa.

**Tämän projektin ensimmäinen käsitemalliluonnos laadittiin THL:n sisältömääritysdokumenttia hyödyntäen.** Käsitemallia hyödynnettiin eri haastatteluiden alustus-materiaalina. Mallia täydennettiin niin hyvinvointialueiden 1-to-1 haastatteluiden kuin järjestelmätoimittajahaastatteluissa käytyjen keskustelujen pohjalta. Käsitemalli tulee saamaan lopullisen muotonsa projektin toteutusvaiheen aikana.

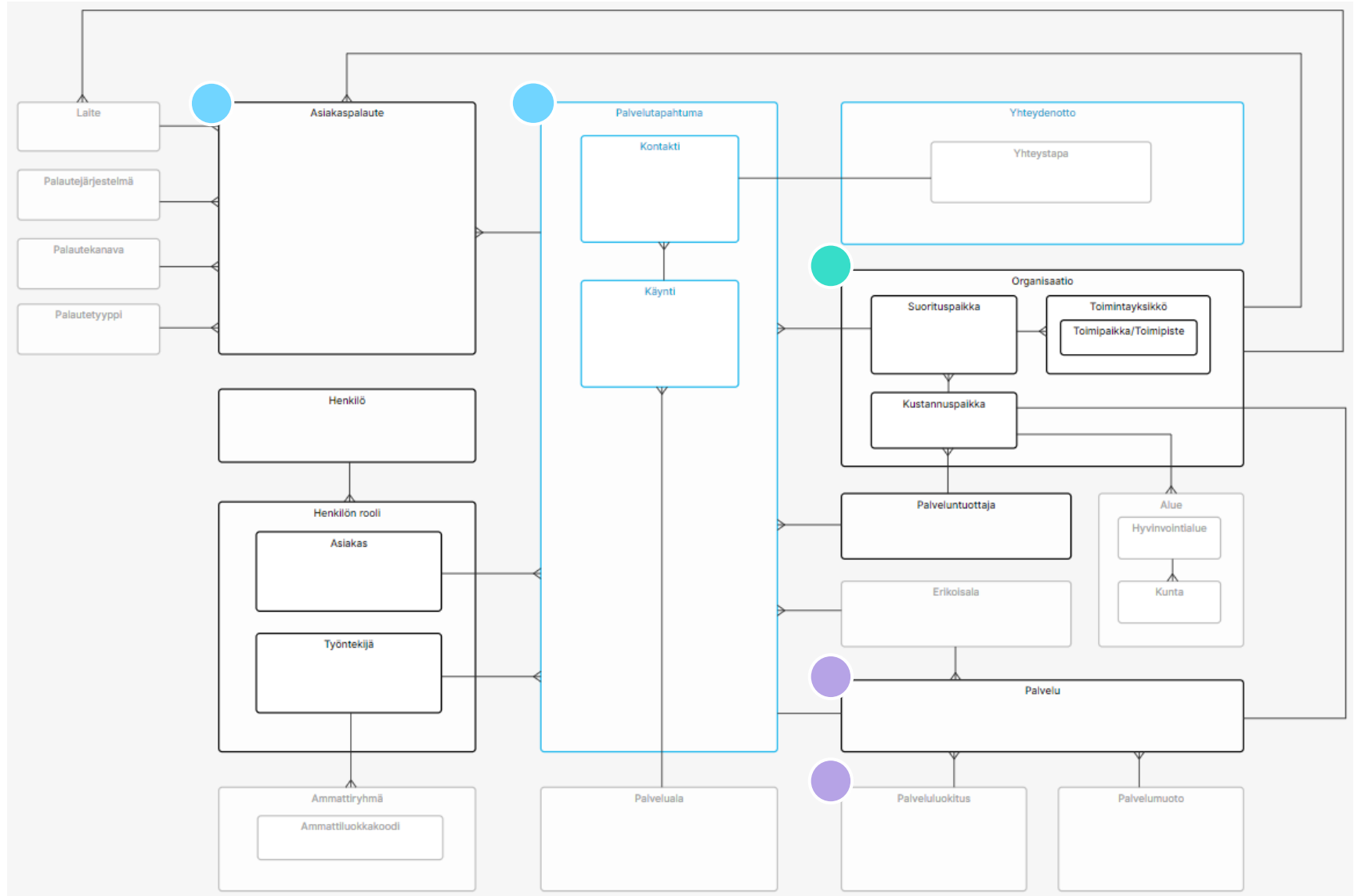
# Käsittemalli

(alustava)



- Käsittemallin keskiössä on asiakaspalaute ja palvelutapahtuma - Asiakaspalaute tulee pystyä yhdistämään palvelutapahtumaan
- Palvelutapahtuman kautta saadaan viittaus alueen organisaatioon, mahdollisesti suoritus- ja kustannuspaikkatietoon.
- Palaute on hyvä koostaa organisaatiotasoiseksi, jolloin hyvinvointialue voi kohdistaa tiedot oikealla palvelulle ja luokitella palautteet palveluluokituksen (AURA) mukaisesti.

Kun palaute kohdistuu yksittäiseen tapahtumaan, saadaan palaute yhdistettyä myös muihin käsitteisiin, esimerkiksi palvelutuottajaan, kuntaan ja hyvinvointialueeseen.



Master	Ydinkäsite, aikariippumaton
Transaction	Tapahtuma, aikaleimallinen
Reference	Koodistot

—	Yksi (tai määrittelemätön) (1)
←	Monta (n, 0...*)
+	Vain yksi (1)
⌘	Yksi tai monta (vähintään yksi) (1...n, 1...*)
○	Nolla tai yksi (0...1)
⊖	Nolla tai monta (käytännössä sama kuin monta) (0...*)

# Ideaalin lähdejärjestelmän ominaisuudet tiedonkeruu- ja raportointiratkaisun kannalta



Alueen asiakaspalautejärjestelmä toimii tiedonkeruu- ja raportointiratkaisussa lähdejärjestelmänä. Ideaalin lähdejärjestelmän spesifikaatiota tullaan täydentämään projektin määrittelyvaiheen käynnistyessä. Spesifikaatio tullaan liittämään myös osaksi yhteishankintaprosessin vaatimusmäärittelyä.

Asiakaspalautteen kansallisen yhtenäistämisen päämäärän saavuttamiseksi integraatio APTJ:sta tai vastaavasta on keskeisimpiä lähde-järjestelmältä vaadittavista ominaisuuksista palautteen ja tietyn palvelutapahtuman yhdistämiseksi.

- Annettu palaute tulee voida liittää palvelutapahtumaan
  - Heräte palautteen antamiseksi tulee liittyä käyntiin ja/tai asiointiin (pääkäynti ja alikäynti)
  - Herätteen tulee muodostua automaattisesti joko ajanvarausjärjestelmästä, APTJ:sta tai vastaavavasta
- Lähdedatassa tarvittavat toimet ennen integraatiota
  - Kontakti ja/tai käynti, jonka pohjalta heräte palautteen antamiseen
  - Asiakas antaa palautteen
  - Palaute rekisteröityy ja tallentuu asiakaspalautejärjestelmään
  - Suorite kohdistuu aina johonkin organisaatioyksikköön ja annettuun palveluun sekä näiden avulla yhdistettyyn palautteeseen (kustannuspaikkaan kohdistuminen)
  - Hyvinvointialueella tehty AURA-palveluluokituksen mukainen päättely: mihin palveluun tapahtuma liittyy (minimitietosisältö: kustannuspaikka, palveluluokka ja erikoisala ja mahdollisesti muita tietoja)



# Tiedonkeruu- ja raportointiratkaisun kehittäminen ja käyttöönotto

## Toteutusmalli ja projektimaisema

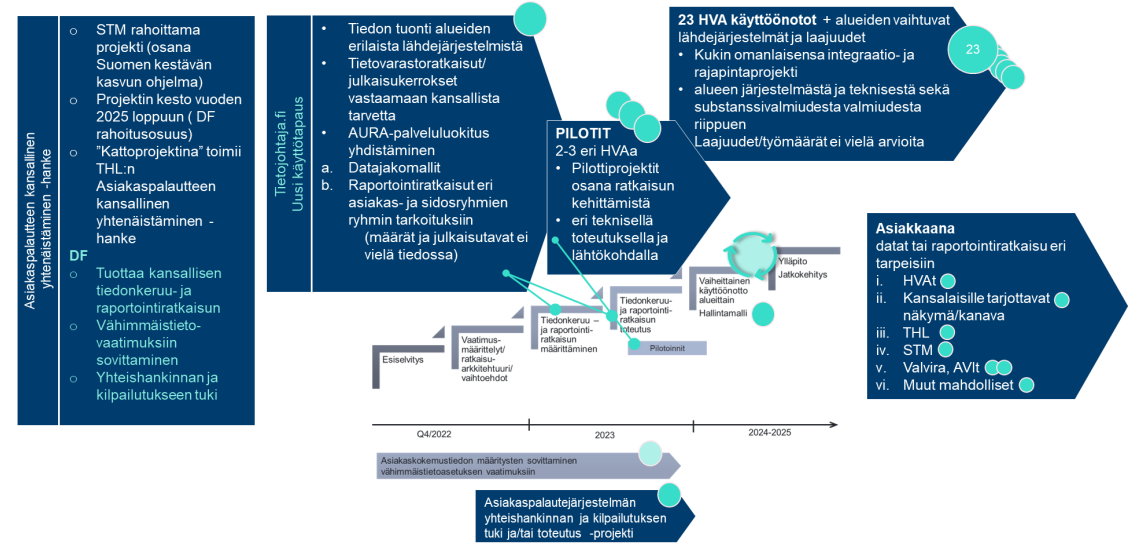


Tiedonkeruu- ja raportointiratkaisun toteutus- ja käyttöönottoprojekti toteutetaan DigiFinlandin vastuulla. Projekti kestää vuoden 2025 loppuun ja sen rahoitus tulee STM:ltä. Ratkaisun kehittäminen on myös osa THL:n kansallinen Asiakaspalutteen yhtenäistämisen hanketta.

Projekti tulee koostumaan useista eri ala- ja osaprojekteista. Ratkaisu toteutetaan DigiFinlandin Tietojohtaja.fi-palvelun alustalle. Varsinainen kehittäminen ja testaus tehdään pilottiin osallistuvien hyvinvointialueiden kanssa. Pilottivaihetta seuraa käyttöönotto, jossa kukin hyvinvointialue tullaan ottamaan mukaan osaksi ratkaisua, kunkin alueen oman järjestelmäkyvykkyyden kehittymisen mukaisesti.

Suuri osa hyvinvointialuista kertoi tavoittelevansa yhtä yhtenäistä asiakaspalauttejärjestelmää vuoden 2025 loppuun mennessä. 12 aluetta ilmaisi kiinnostuksensa yhteishankintaan ja neljällä oli suunnitelmassa hankkia sekä kilpailuttaa järjestelmä itse. Asiakaspalauttejärjestelmän tulee ensisijaisesti palvella alueella tapahtuvaa palvelutuotannon toteutusta ja sen kehittämistä, raportointia sekä operatiivista reagoitua. Jotta kansallinen yhtenäistäminen mahdollistuu, on järjestelmä integroitava asiakas- ja potilastietojärjestelmään.

Hyvän asiakaspalauttejärjestelmän kriteerit ja vaatimukset tullaan määrittelemään osana yhteishankintaprojektia yhteistyössä alueiden kanssa. Vaatimusmäärittely ja selkeä spesifikaatio toimii pohjatietona niin alueiden omalle kuin yhteishankinnalle. Tämä osaprojekti tulee toteuttaa mahdollisimman nopealla aikataululla ja läpimenolla, jotta järjestelmien hankinta sekä käyttöönotto hyvinvointialueilla ei viivästy tarpeettomasti.



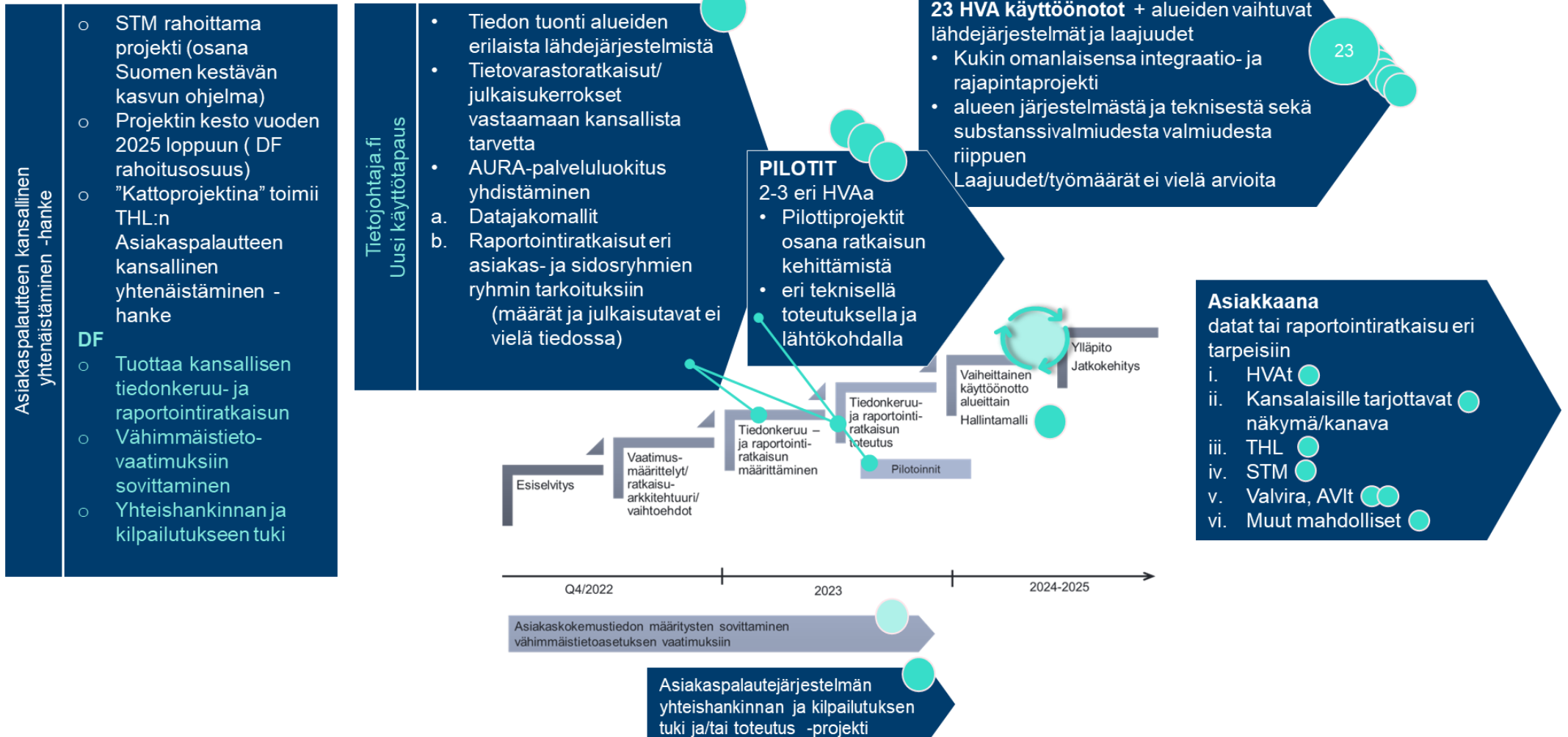
Datarajapintojen vaatimukset, toteutustapa sekä mahdolliset raportointitarpeet kartoitetaan ja määritellään asiakaskohtaisesti omina osaprojekteinaan projektin aikana. Hyvinvointialueiden pilottien aikana määritetään myös hyvinvointialueiden tarpeet raporttien, erityisesti vertailtavuuden osalta. Myös muut raportointitarpeet kartoitetaan. Lisäksi kansalaisille tarjottavat raporttinäkymä ja sen toteutustapa on oma erillinen osaprojekti.

Hallintamallin kehittäminen ja määrittely sekä vähimmäistietovaatimuksiin soveltaminen tulevat olemaan tärkeitä osa projektin toteutusta.

Varsinainen projektisuunnitelma laaditaan jos esitetyn ratkaisukonseptin pohjalta saadaan päätös siirtyä projektissa määritys- ja toteutusvaiheeseen.

# Tiedonkeruu- ja raportointiratkaisun kehittäminen ja käyttöönotto

## Toteutusmalli ja projektimaisema



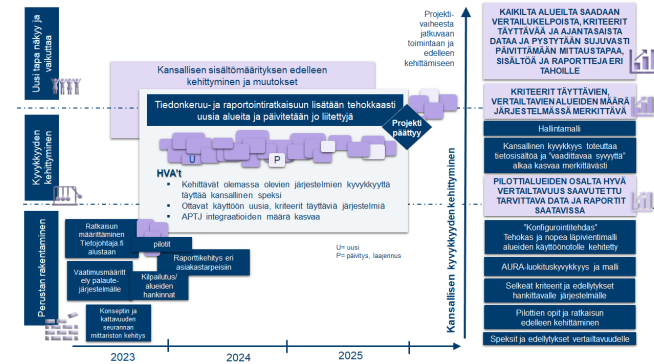
# Kansallisen kyvykkyyden kehittyminen ja edellytykset vuoteen 2025 mennessä



Kansallinen kyvykkyys kohti asiakaspalauteen yhtenäistämistä ja vertailtavuutta tulee tapahtumaan vaiheittain.

Aluksi keskitytään hyvän perustan rakentamiseen. Samalla kun kehitetään ja pilotoidaan ratkaisua pilottialueiden kanssa, viedään asiakaspalautejärjestelmien systemaattista määrittely- ja hankintaprosesseja eteenpäin. Projektinaikaisia käyttöönottoja tulee olemaan vähintään 23 ja näiden tehokas sekä hallittu toteutusmallin kehittäminen ovat myös olennainen osa perustan rakentamista. Projektin seuranta- ja kansallisen vertailtavuuskyvykkyyden sekä peiton mittaustapaa kehitetään perustanrakennusvaiheessa. Vertailtava ja luotettava data tullaan saamaan ensin pilotoitavilta alueilta.

Keskeistä kansallisen kyvykkyyden kehittymiselle tulee olemaan alueiden järjestelmäkyvykkyyden merkittävä parantuminen. Tämä tapahtuu uusien, hyvien speksien mukaisten järjestelmien käyttöönotolla sekä APTJ-integraatiolla.

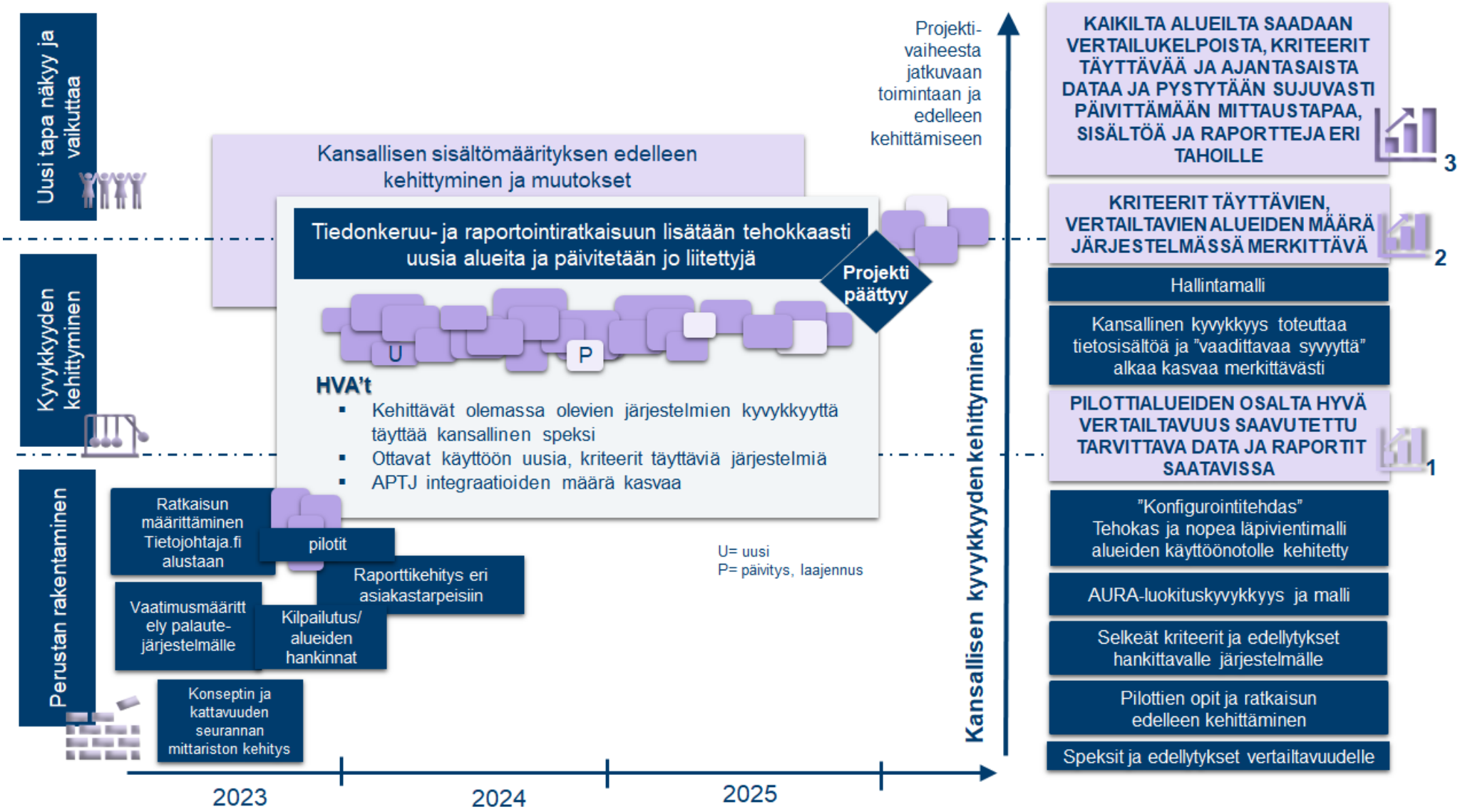


Hyvinvointialueet otetaan osaksi datankeruu- ja raportointiratkaisua sitä mukaan kun riittävä kyvykkyys on alueella saavutettu. Tämä vaatii aktiivista kommunikaatiota THL:n kattoprojektin, alueiden ja DigiFinlandin välillä. On myös oletettavaa, että joiden alueiden osalta tullaan tekemään järjestelmäpäivityksiä, jotka edellyttävät päivityksiä tiedonkeruu- ja raportointiratkaisuun.

Sisällölliset vaatimukset tulevat myös täydentymään ja kehittymään projektivuosien aikana. Hyvän hallintamallin kehittäminen on myös merkittävä osa kansallisen kyvykkyyden kehittymistä.

Suurin osa hyvinvointialueista tulee olemaan järjestelmän piirissä vuoden 2025 loppuun mennessä. On kuitenkin oletettavaa, että muutamien alueiden käyttöönotto saattaa viivästyä esim. palautejärjestelmä kehityksen ja käyttöönoton viivästyessä.

# Kansallisen kyvykkyyden kehittyminen ja edellytykset



# Pilottialueiden valinnan kriteereitä

**Tiedonkeruu- ja raportointiratkaisun määrittelyssä hyvien pilottien merkitys on suuri.** Pilottien avulla rakennetaan tärkeää perustaa kansallisen kyvykkyyden kehittymiselle ja kehitetään ratkaisukonseptia edelleen vastaamaan eri käyttäjien tarpeita.

**Pilotit tullaan rakentamaan niin, että ne voidaan vaiheistaa konkreettisiin tuotosvaiheisiin.** Inkrementaalaisella etenemisellä aikaansaadaan konkreettisia tuloksia mahdollisimman varhaisessa vaiheessa ja eri käyttäjäryhmät pääsevät arvioimaan ja antamaan palautetta kehitystiimeille.

**Esiselvityksen tulosten perusteella on löydettävissä hyviä pilottialueita, joilla on jo olemassa riittävän kyvykäs asiakaspalautejärjestelmä sekä tarvittavat integraatiot.** Oheista listaa hyödynnetään pilottialueiden valinnassa.

- Tekninen valmius riittävä
- Asiakaspalautejärjestelmän kehitys on pitkällä, ja se kattaa suurimman osan alueen palveluista ja luokittelutarpeista
- Pilotteihin valitaan eri asiakaspalautejärjestelmätuotteita lähdejärjestelmänä
- Valitaan mahdollisesti erilaisia datarajapintamalleja
  - Kuitenkin mahdollisimman yksinkertainen ympäristö teknisessä mielessä
- Integraatio APTJ olemassa ja/tai integraatio suunnitelmissa lähiaikoina
- Kuntayhtymäpohjainen – organisoitunut alue, joka on ollut olemassa jo ennen vuotta 2023
- Pidemmän aikaa toiminut organisaatio
- Alueella on aikaa ja halua olla mukana tässä kehitystyössä
- Alueelta löytyy henkilöitä, jotka ovat innostuneita asiakaskokemuksen kehittamisestä ja haluavat olla mukana kansallisen ratkaisun kehittämisessä

---

## Pilottien projektisuunnittelussa tulee lisäksi kiinnittää erityshuomiota

- Yleistettävissä olevien komponenttien tunnistamiseen pilottien aikana
- Pilotin vaiheistus – etenevät selkeissä paloissa ja konkretiaa käyttäjille
- Hyvä, kahdensuuntainen palautevirta kehittäjien ja käyttäjien - välille

# Ajatuksia rahoitusmallista projektivaiheen jälkeen



- Tavoitteena on tuottaa kansallinen ratkaisu, jossa primäärihyödyt nähdään kansallisella, systeemisellä tasolla sekä erilaisessa ja eritasoisessa vertailtavuudessa. Tietojen halutaan olevan myös kansalaisten saatavilla
- Aluekohtaisesti eri asiakaspalautteenkeruujärjestelmistä saatava, kattava ja ajantasainen tieto eri Sote-palveluista ja palvelukokonaisuuksista ovat suuria muutoksia nykyiseen mittaustapaan verrattuna
- Sisällöllinen jatkokehitys ja ohjaus tulee jatkossakin kansalliselta tasolta
- Alueet investoivat asiakaspalauttejärjestelmien hankintaan, käyttöönottoon ja kehittämiseen sekä integraatiokyvykkyyksien parantamiseen seuraavien vuosien aikana merkittävästi. Tämä kehityskulku on välttämätön, jotta asiakaspalautteen kansallisen yhtenäistämisen hankkeen tavoitteet voidaan saavuttaa.
- Datarajapinta ja raportointiratkaisut tullaan tarjoamaan myös alueiden käyttöön. Alueita hyödyttää erityisesti:
  - Kansalaisille tarjottavat näkymät
  - Mahdollisuus verrata omaa toimintaa muihin alueisiin
  - Avoimen palautteen koneoppimisratkaisun hyödyt

## KANSALLINEN, SYSTEEMINEN TASO

- Kansallisten toimijoiden tarpeet
- Ohjaus, seuranta, valvonta ja tutkimus
- THL, STM, AVI't, Valvira
- **KANSALLINEN KOKONAISYSTEEMI JA SEN KEHITTÄMINEN**
- **TRENDIT JA SYSTEEMISET MUUTOKSET**

## KANSALLINEN, KANSALAISEN NÄKYMÄ

- Näen ja pystyn vertailemaan eri hyvinvointialueita ja palveluntuottajia
- Tutkihallintoa.fi kaltaisella ratkaisulla
- **INFORMAATIO JA VERTAILU**

## ALUE, OPERATIIVINEN TOIMINTA JA KEHITTÄMINEN

- Oma palvelutuotanto ja sen kehittäminen ykkösprioriteettina
- Reagointi palautteeseen
- Järjestämistehtävä, vähimmäistietosisältö ja tiedolla johtaminen
- **Alueet investoivat asiakaspalauttejärjestelmiin, omaan operatiiviseen toimintaan sekä palveluprosessien kehitykseen**
- **ALUEIDEN ASIAKASPALAUTEJÄRJESTELMÄT LÄHDEJÄRJESTELMINÄ KANSALLISEEN TIEVARANTOON + JÄRJESTELMIEN KEHITTÄMINEN**
- **NAKYVYYS, VERTAILTAVUUS JA VERTAILU MUIHIN ALUEISIIN**
- **RAPORTTIEN HYÖDYNTÄMINEN**
- **ENSIN RAKENTAJIA SITTEN HYÖDYNTÄJIÄ**

# Rahoitusmallin elementit ja aikataulut (alustava hahmotelma)



2023-2025

## ASIAKASPALAUTTEEN KANSALLINEN YHTENÄISTÄMINEN PROJEKTIVAIHE 2023-2025

### TIEDONKERUU – RAPORTOINTIRATKAISU

- ”Apparaatin” kehittäminen, datatuotanto, datajaot ja tietotuotteiden kehitys
- HALLINTAMALLIN KEHITYS
- Ylläpidon ja edelleen kehittämisen kustannusarvioiden täsmentyminen (erityisesti ajantasaisuusvaateen päätökset)
- Rahoitusmallin jatkokehitys

DigiFinland 2,5 M€  
THL 0,5 M€

HVAille  
kohdennettu 3-4 M€  
asiakaspalautteen  
kehittämiseen

**RRP-rahoitus**

## HVAat INVESTOIVAT vahvasti

Omiin asiakaspalauttejärjestelmiin ja integraatiokyvykkyyden parantamiseen

2026-2027

## STABILOITUSMISVAIHE

1. Vuosikustannusperusteinen ylläpito, päivitykset ja kehittäminen  
Sisältö, alusta, raportit, datarajapinnat
2. Erilliskustanteiset projektit  
Mahdollisesti vielä puuttuvien HVAn integroinnit erilliskustanteisina projekteina ja uudet datakäyttäjät

**Kansallinen rahoitus**

*Alustava karkea arvio  
500 ± 100 k€/v*

2028 →

## YLLÄPITO ja JATKUVA KEHITTÄMINEN

Vuosikustannusperusteinen ylläpito ja kehittäminen

- Jakautuminen %-kansallinen ja %-hyvinvointialueet
- esim. hyöty tai käyttöperusteisesti

**Kansallinen ja  
HVA rahoitus**

*Alustava karkea arvio  
300 ± 100 k€/v*

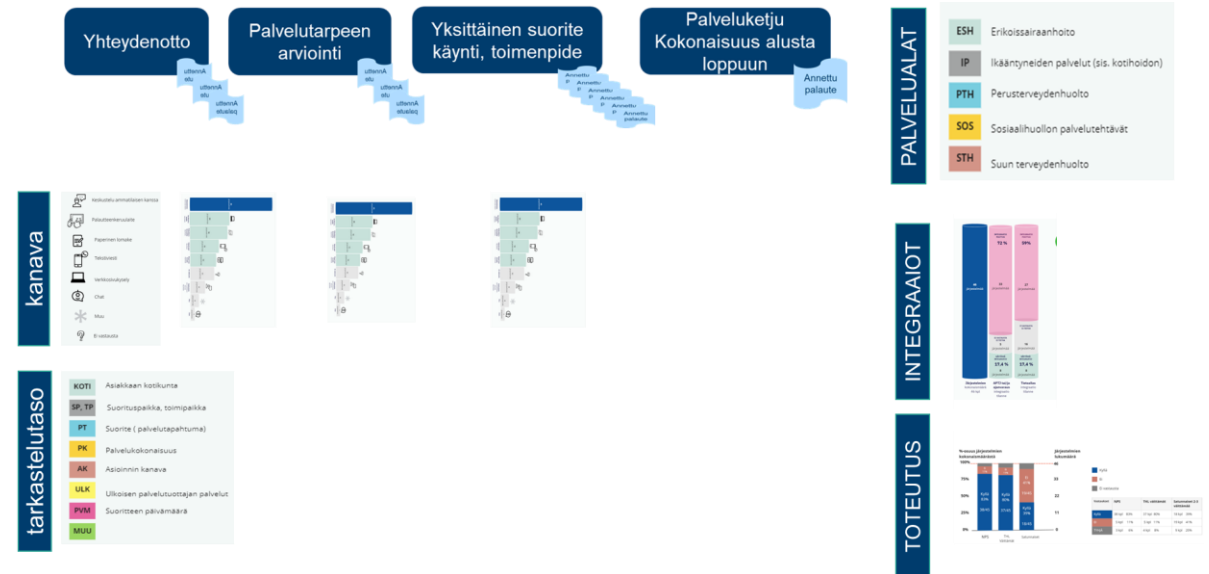
# Prosessi & kattavuus sekä etenemisen seurantamittarit

Onnistunut käyttöönotto- ja muutosprojekti vaatii hyvät seuranta- ja peittomittarit edistymisen mittaamiseen ja viestinnän tueksi. Tässä esiselvityksessä päästiin järjestelmä- ja hyvinvointialuetasoiseen kattavuusanalyysiin. Selvityksessä kysyttiin myös järjestelmäkohtaisesti, monessako alueen kunnassa kukin järjestelmä oli käytössä. Kuntakohtaisiin vastauksiin jäi kuitenkin liian paljon epävarmuutta, jotta olisi voitu määrittää luotettavasti kuntatasoinen kattavuus hyvinvointialuekohtaisesti eri prosessivaiheiden palvelualuejen, kanavien sekä luokittelutekijöiden osalta.

**Seuranta-, kattavuus- ja prosessivaihemittariston määrittely ja käyttöönotto tullaan tekemään osana perustan rakennusvaihetta.**

Tavoitteena on tuottaa yhtenäinen kansallinen tilannekuva **tiedonkeruu- ja raportointijärjestelmän kattavuudesta ja vertailtavuudesta.**

Esimerkki tilannekuvan osatoteutuksesta voisi olla asukaslukuun ja/tai tapahtumataajuuteen perustuva prosentuaalinen kattavuusluku eri palveluihin, kanaviin sekä prosessivaiheisiin.





# Vaihtoehtoisen Kanta-ratkaisun arviointi



- Esiselvityksen loppuvaiheessa nousi arvioitavaksi Kanta-pohjainen ratkaisu DigiFinlandin esittämän ratkaisun vaihtoehdoksi
- Arviointi toteutettiin kahden vaihtoehtoisen ratkaisun välisenä vertailuna, jossa arvioitiin keskeisten vaatimusten toteutettavuutta, toteutusaikatauluja sekä rahoitusta
- Vertailutyön tueksi DigiFinland listasi vaatimukset ja näkökulmat (yhteensä 21), jotka tiedonkeruu- ja raportointiratkaisun tuli toteuttaa. DigiFinland täytti tiedot esittämänsä ratkaisuvaihtoehdon osalta ja laati lisäksi kuvauksen ratkaisun sijoittumisesta osaksi kansallisen tietopohjan rakentumisen arkkitehtuuria (raportin sivu no. 35)
- THL ja Kela täydensivät yhteisessä palaverissa Kanta-ratkaisun osalta vastaavat tiedot DigiFinlandin laatimaan taulukkoon sekä työstivät oheisen Kanta-ratkaisua arvioivan +/- taulukon

Kohde	Kanta +	Kanta -
Olemassa olevat integraatiot	Aptj-integraatiot olemassa, hetullinen rakenne	Aspa-järjestelmien integrointimahdollisuudet?
Yhteismitallisuus ja tiedon jalostaminen	Kansallisten määritysten mukaisuus, jalostamisesta sovittava erikseen	
Tietojen välitettävyyden ja jaettavuus	Kanta-tietoallas	
Tietojen hyödyntäminen	Toisilain perusteella oikeus hyödyntää	Kanta vain rakenteinen tieto- Avoin asiakaspalaute jäisi hyödyntämättä?
Palvelualakohtainen tieto	Kansallisten määritysten mukaisesti mahdollista	
Tietojen ajantasaisuus	Mahdollista, riippuu alueen itsensä toiminnasta	
Luokittelukyvykyys	Riippuu kansallisista luokituksista	Riippuu kansallisista luokituksista

# Kanta-ratkaisun haasteet ja johtopäätökset



## THL ja Kela totesivat yhdessä Kanta-ratkaisuun liittyvät haasteet

- Aikataulu: Kanta-kehittämisen tiekartta on täynnä lähivuosille, uusien töiden saaminen nopealla aikataululla tulisi myöhentämään muita kehittämiskohteita
  - Voisi vaarantaa lakisääteisten töiden aikataulussa valmistumista
- Ydintoimintaankin liittyvät toiminnallisuudet osittain toteutumatta alueilla, onko järkevää ottaa laajennuksia tällaisessa tilanteessa
- Asiakaspalautetieto ei ole tällä hetkellä Kanta-palvelujen ydintoimintaan kuuluvaa tietoa; laajentaisi palvelua strategisesti uuteen suuntaan
  - Kanta-tieto lähtökohtaisesti sidottu henkilöön, asiakaspalautetietoa kerätään anonyymisti, kytkös olisi katkaistava erikseen
  - Kanta-tieto hyödynnettävissä rakenteisessa muodossa, avoin palaute ei ole rakenteista
- Kanta-palveluihin liittyvät järjestelmät on sertifioitava, tietoturvanäkökulma

Tehtyjen lisäselvitysten keskeiset tulokset ja johtopäätökset esiteltiin Sote tiedonhallinnan hanketoimistolle 2/2023 30.3.2023 kokouksessa

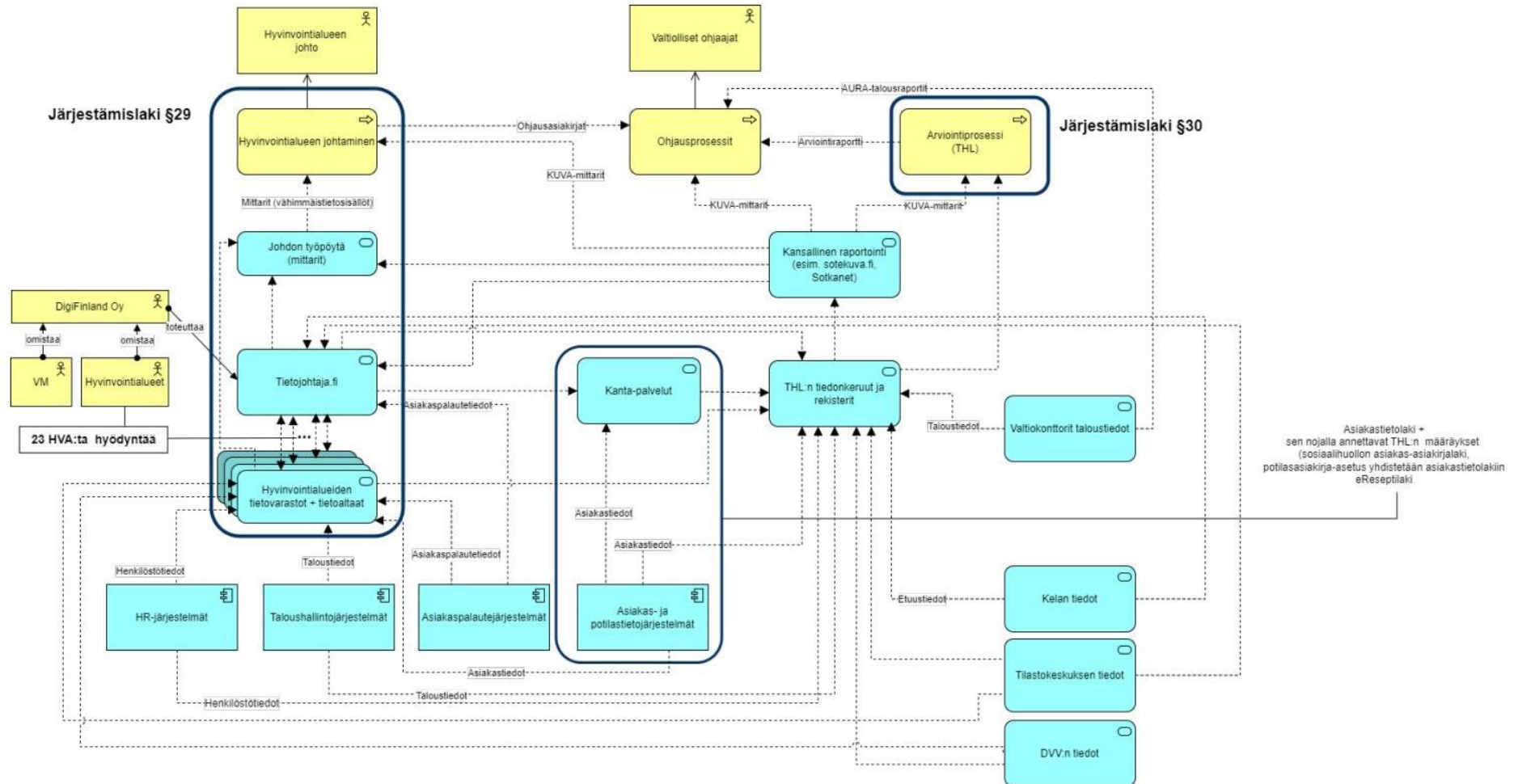
- Kanta-pohjaisuuden edistäminen myös toisiokäytön tarkoituksiin on pitkän tähtäimen tavoite ja velvoite
- Tarkempi tarkastelu ei puolla Kanta-tietoallas pohjaisuuden edistämistä tässä vaiheessa

### Hanketoimiston päätös:

- Kelaan liittyvä selvitys kytketään osaksi DigiFinlandin laatimaa esiselvitysraporttia
- Projektin esiselvitys hyväksytään ja projekti saa luvan edetä suunnitelman mukaan

# Kansallisen tietopohjan rakentumisen arkkitehtuuri

## DigiFinlandin Asiakaspalautetiedon/Tietojohtaja.fi ratkaisun sijoittuminen osaksi kansallista arkkitehtuuria



# Loppuyhteenveto

- Tämä raportti on tiivistelmä toteutetusta esiselvityksestä ja sen pohjalta laaditusta ratkaisukonseptista
- Sote tiedonhallinnan hanketoimisto hyväksyi tehdyn esiselvityksen ja etenemisen esitetyn mukaisesti DigiFinlandin Tietojohtaja-palveluun perustuvalla ratkaisuarkkitehtuurilla
- Tiedonkeruu- ja raportointiratkaisun suunniteltu toteutus ja käyttöönotot jatkuvat vuoden 2025 loppuun asti
- Projektista raportoidaan Sote tiedonhallinnan hanketoimistolle
- Etenemistä seuraa ja tarvittaessa ohjaa STM:n, THL:n ja DigiFinlandin edustajista koostuva seurantaryhmä
- Kansallisen tiedonkeruu- ja raportointiratkaisun kehitys tapahtuu DigiFinlandin vastuulla. Tiedonkeruu- ja raportointiratkaisun määrittely- ja kehitysprojektin operatiivista toteutusta ohjaa niin budjetin, aikataulujen kuin tavoitteiden sekä resurssoinnin osalta DigiFinlandin ja toimittajan edustajista koostuva projektin operatiivinen ohjausryhmä.
- Lisätiedot: Johanna Lassila projektipäällikkö, DigiFinland; [johanna.lassila@digifinland.fi](mailto:johanna.lassila@digifinland.fi)

# DigiFinland



**Tehdään se yhdessä.**

 [www.digifinland.fi](http://www.digifinland.fi)

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

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