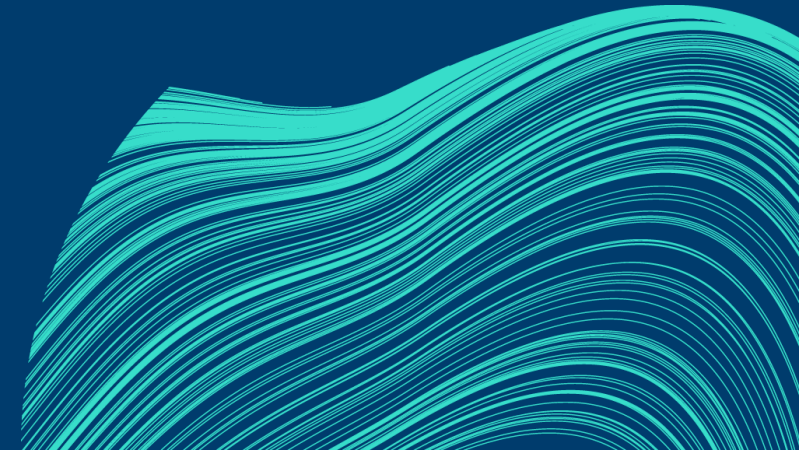


Kansallinen asiakaspalautteen yhtenäistäminen (ASPA)

Kehityspilottien loppuraportti

4.4.2025



Sisällysluettelo

1. Hankkeen tausta ja tavoitteet
2. Yleistä pilotoinnista
3. Pilotoitu tekninen ratkaisu ja siihen liittyvät opit
4. Pilottien opit: yleiset havainnot
5. Pilottien opit: työmäärä ja -aika
6. Pilottien opit: data ja määrittelyt
7. Sosiaalipalvelut

1. Hankkeen tausta ja tavoitteet

- EU-rahoitteinen asiakaspalautteen kansallinen yhtenäistäminen (Aspa) -hanke on osa Suomen kestävän kasvun ohjelmaa ja jatkuu vuoden 2025 loppuun.
- DigiFinland Oy osallistuu hankkeeseen tietojohdamisen alustallaan ja tuottaa hankkeen tavoitteiden mukaisen teknisen tietojohdamisen Aspa-alustaratkaisun asiakaspalautetiedon yhtenäistämiseksi kansallisesti.
- Hanketta ohjaa sosiaali- ja terveysministeriö (STM) ja se toteutetaan yhteistyössä Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitoksen (THL) kanssa tämän tuottamien asiakaspalautteen sisällöllisten määrittelyjen mukaisesti.
- Asiakaspalautteen kansallisella yhtenäistämällä tuetaan hyvinvointialueiden toimintaa tietojohdamisen keinoin. Hyvinvointialueet ovat mukana vaikuttamassa koko hankkeen etenemiseen ja DigiFinlandin Aspa-alustaratkaisun ominaisuuksiin sen kehitysvaiheessa.

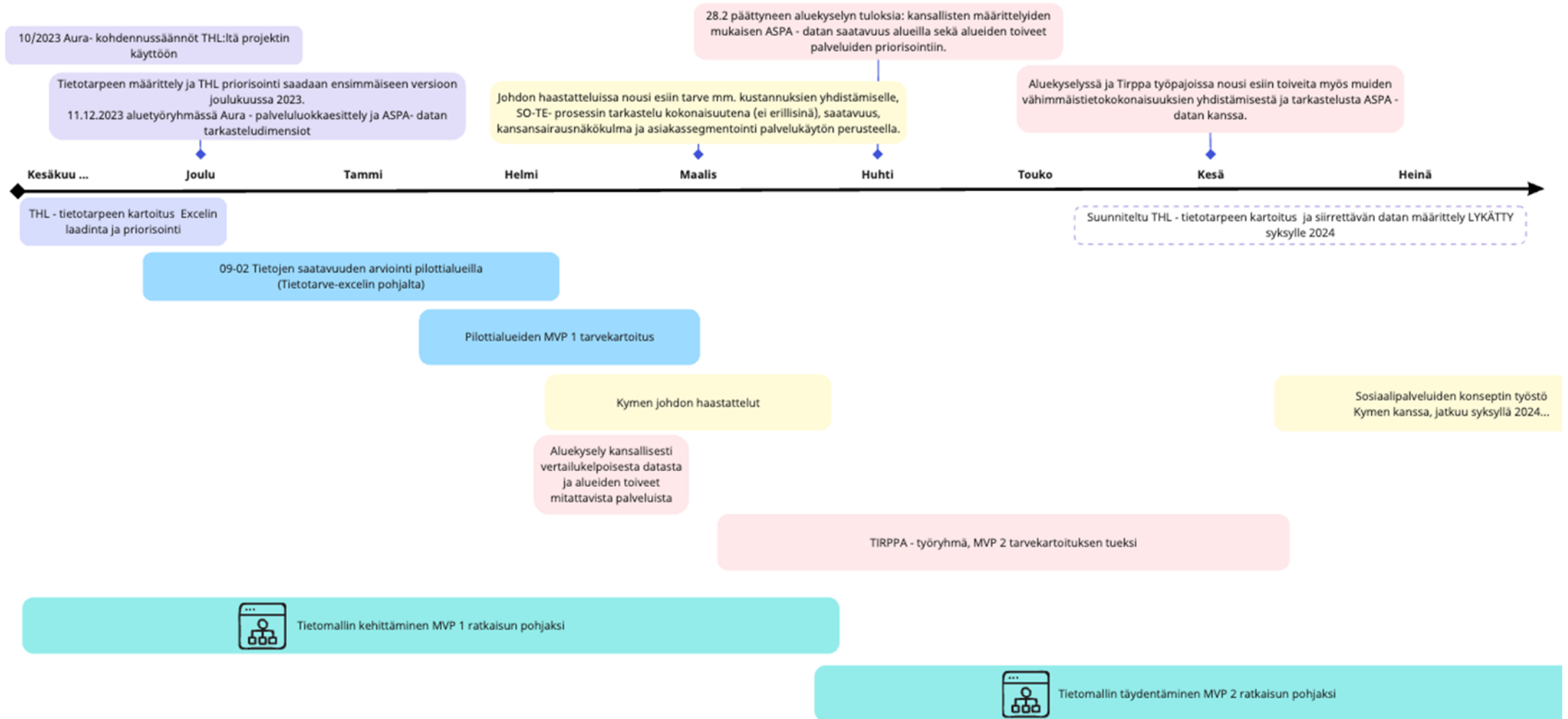
2. Yleistä pilotoinnista

- DigiFinlandin Aspa-alusta kerää asiakaspalautetta hyvinvointialueilta. Se käsittelee ja analysoi palautteet koneoppimisen avulla valtakunnallista ja alueellista johtamista varten. Lopuksi tiedot toimitetaan THL:lle ja hyvinvointialueet saavat käyttöönsä valmiit raportit.
- DigiFinlandin Aspa-alustaratkaisun tuotekehitys on edennyt vuosina 2023-2024 kahden kehityspilotin kautta. Hyvinvointialueista **Keski-Pohjanmaa (Soite)** ja **Kymenlaakso** lähtivät mukaan kehittämään ratkaisua ja tarjosivat toimintansa puitteet pilotointia varten. Pilottien sopiminen ja valmistelu (tietotarpeen kartoitus) tapahtui vuonna 2023 ja varsinainen pilotti vuonna 2024.
- Tämä kehityspilottien loppuraportti kokoaa yhteen pilottien aikana kertyneet opit, tehdyt havainnot ja parannusehdotukset käytäntöihin. Loppuraportin aineisto auttaa osaltaan sujuvoittamaan varsinaisia Aspa-ratkaisun tuotantokäyttöönottoja ja juurruttamista osaksi operatiivista toimintaa hyvinvointialueilla.

Pilottien aikaikkuna



THL tietotarpeesta kansalliseen ASPA tietomalliin 2023-2024



- THL-tietotarvekartoitus ja toivottu prioriteetti
- Tietojen saatavuuden selvitys pilottialueilla ja priorisointi
- Tietomallin iteratiivinen kehitys
- Pilottialueiden johdon haastatteluissa nousee esille toiveita tietojen tarkastelutavoista
- Muiden kuin pilottialueiden näkemysten ja toiveiden kartoitusta

Määrittelystä tietomalliksi - iteratiivinen tuotekehitysprosessi pilottien puitteissa (lähtötilanne)



□ Tietotarpeet on kerätty eri osapuolilta priorisointineen

- Työpajat THL
- Työpajat pilottialueet

06-12/2023

10/2023 -
02/2024

□ Tietojen saatavuus

- Pilottialueiden tilanteen kartoitus (mikä osa tiedoista saatavilla)
- Aluekysely (mitä tietoja olisi saatavilla ja toiveet)

□ Tietojen raportoinnin suunnittelu

- Pilottialueiden johdon haastattelut
- Tirppa-työryhmä

*Kehitysprojektin iteroiva
ja inkrementaalinen
kehittäminen*

□ Tietojen mallintaminen toteutusta varten

- Määrittelytyön rinnalla syntyy **tietomalli**
- Keskeisten tietosisältöjen määrittäminen

□ Tietojen rikastaminen

- Vertailtavuus: esim. kyselytiheys ja palvelutapahtumien määrä
- Yhteiset palveluluokat: THL:n kohdentamissäännöt

Kohdentamis-
sääntöluonnos
saatiin projektin
käyttöön 10/2023



Asiakaspalaute on voitava yhdistää ainakin palveluun, asiakassegmenttiin, suorituspaikkaan ja palauteprosessin eri aikaleimoihin.



Alueen keräämät kansallisten määrittelyiden mukaiset aspa-tiedot palveluista



Tietomalli antaa tiedolle yhteisesti sovitun muodon



Data + laskentasäännöt muodostavat tietopohjan

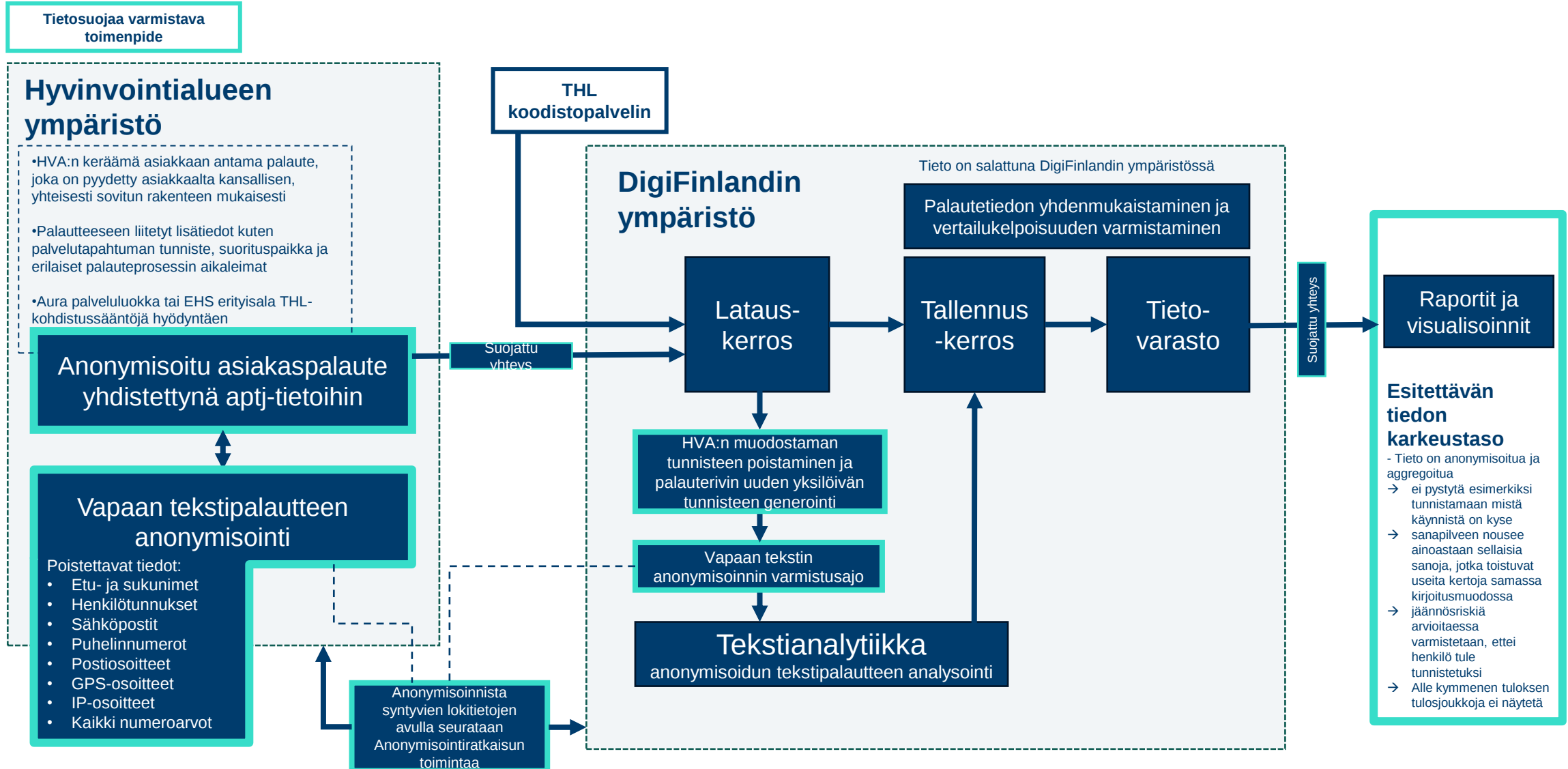


Tiedon analyysi hyödyntää eri tarkastelunäkökulmia

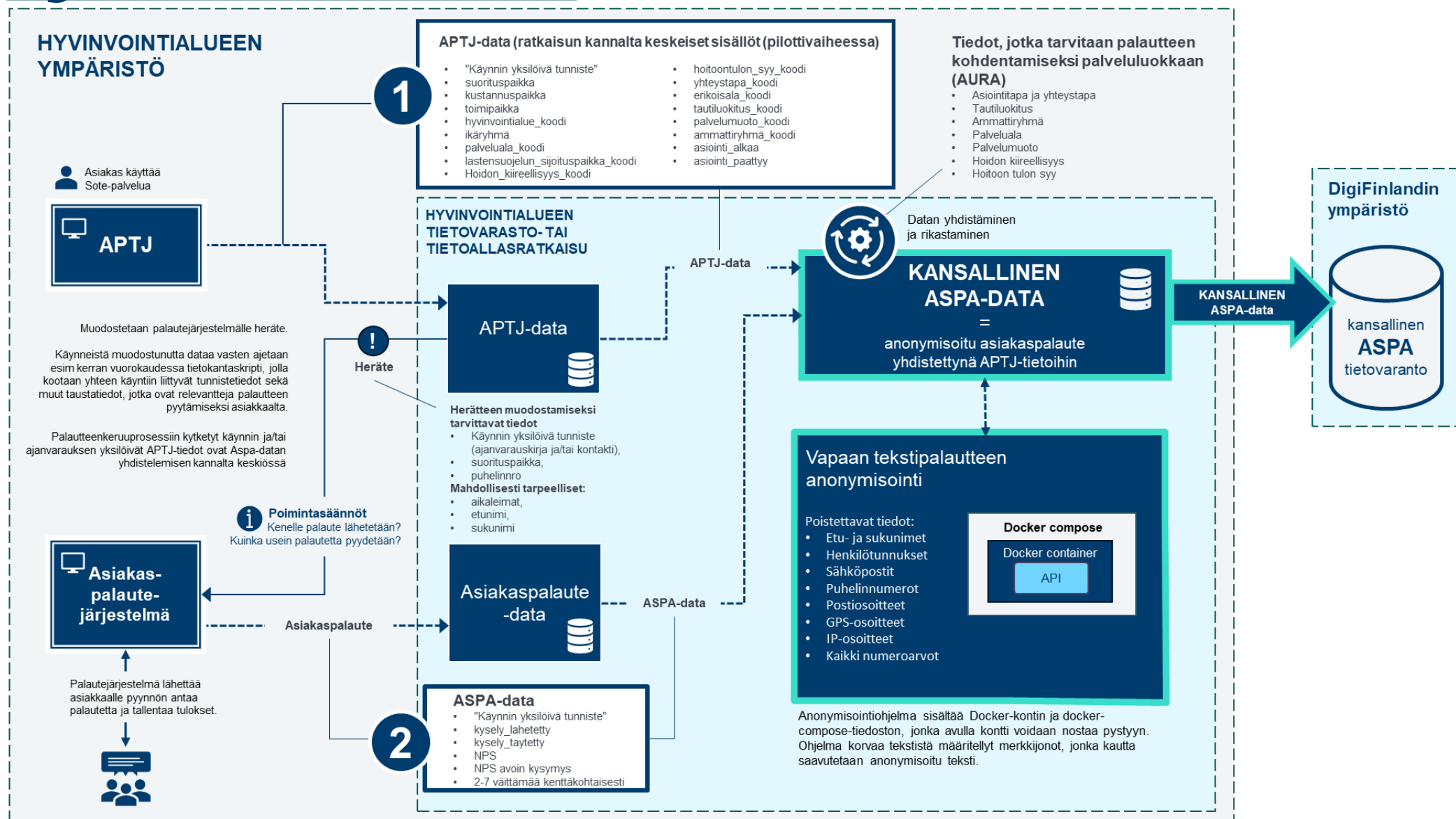


3. Pilotoitu tekninen ratkaisu

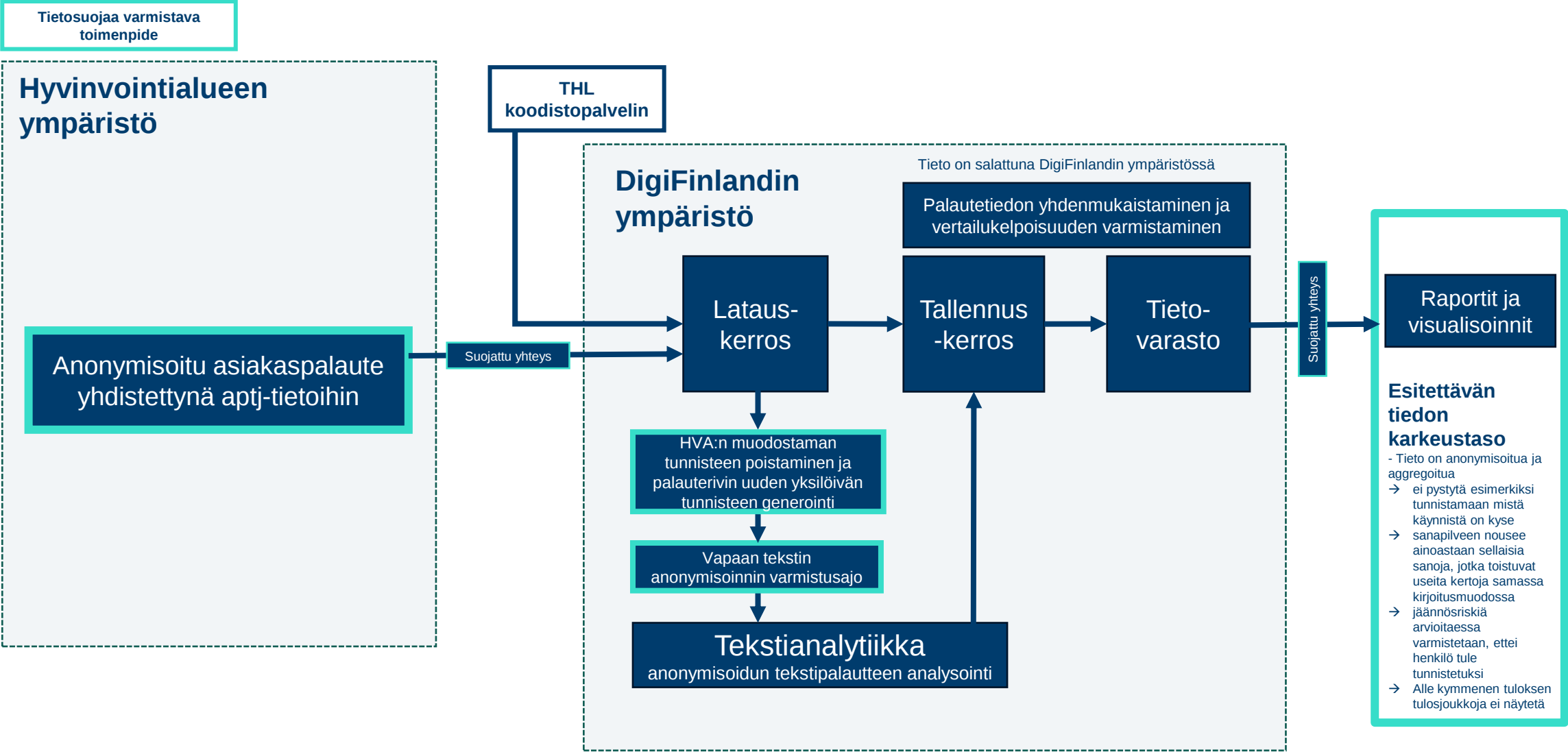
Pilottien ratkaisukuvaus - dataprosessi kokonaisuudessaan



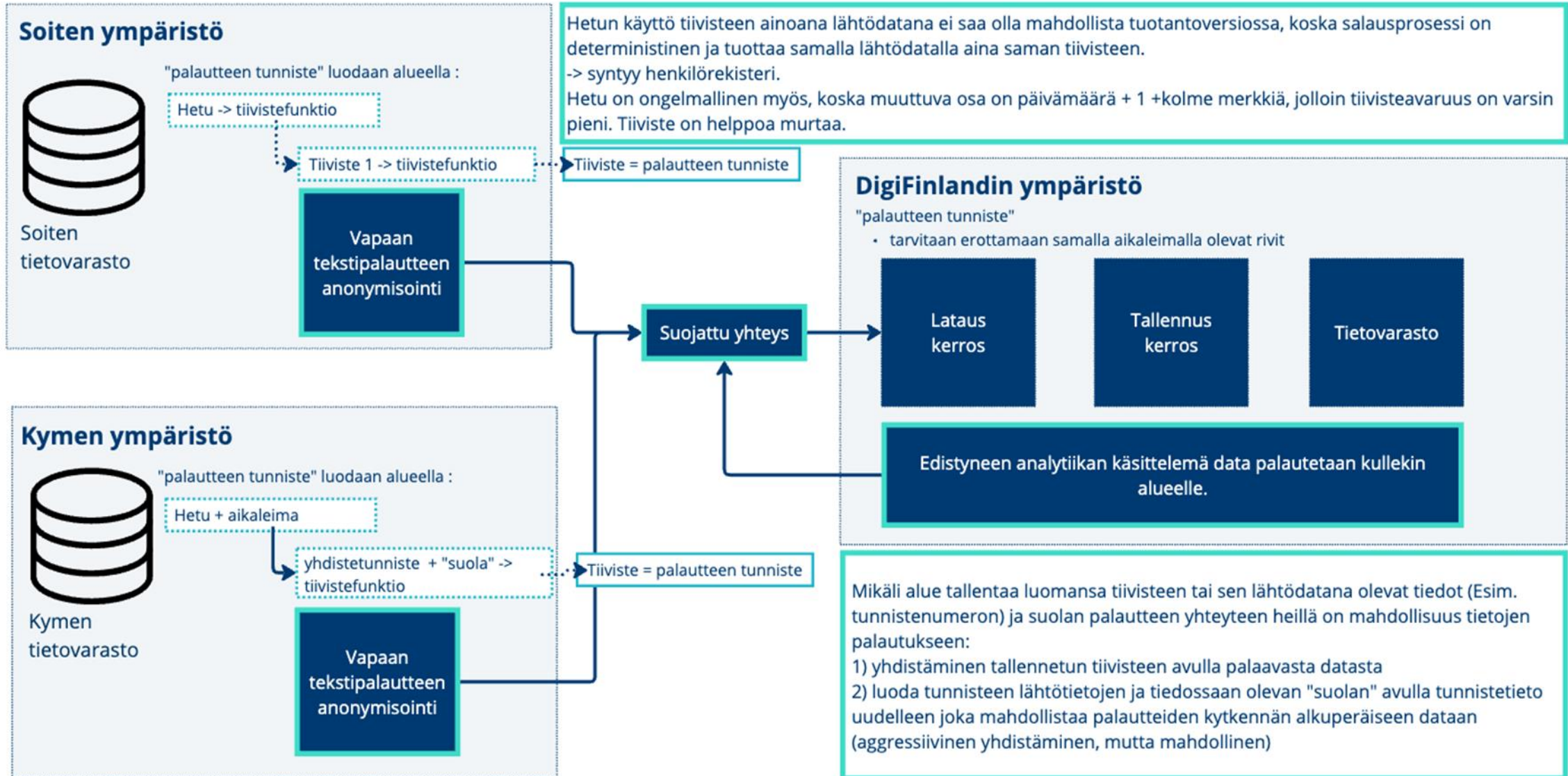
Pilottien ratkaisukuvaus - dataproessi hyvinvointialueen osalta



Pilottien ratkaisukuvaus - dataprosessi DigiFinlandin osalta



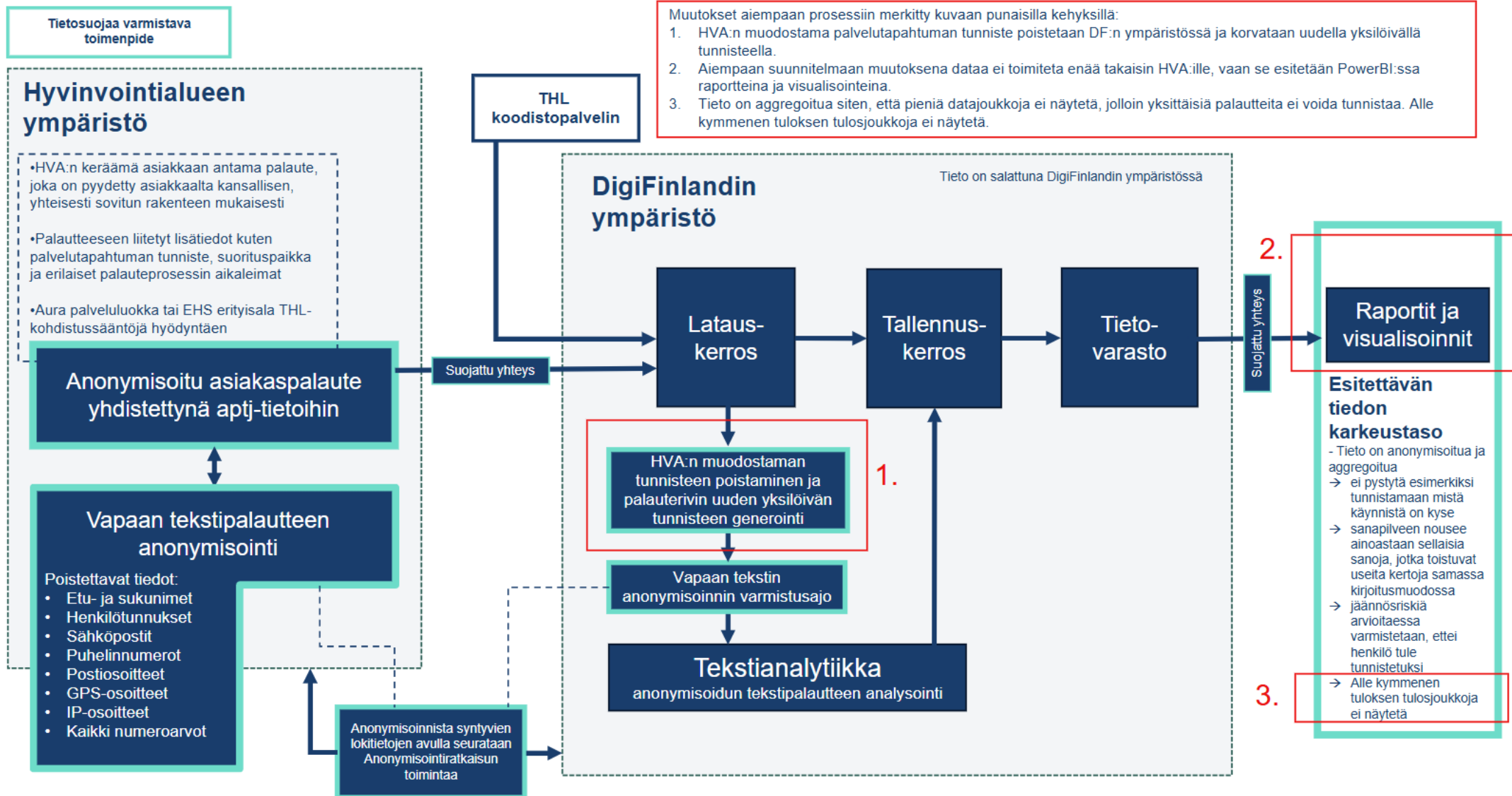
Pilottien ratkaisukuvaus - asiakaspalautteen tunnisteen luonti



Pilotin opit teknisestä ratkaisusta

- Datat käsittely ratkaisussa todettiin pilottien jälkeen riittämättömäksi, koska pilottivaiheessa data oli ainoastaan pseudonymisoitu. Tämän vuoksi teknistä ratkaisua tuli muokata anonymisoinnin vaatimusten mukaiseksi.
- Muokatussa ratkaisussa:
 - Alkuperäinen palautteen tunniste poistetaan ja korvataan uudella, yksilöivällä tunnisteella.
 - Dataa ei palauteta takaisin hyvinvointialueen tietovarantoon, vaan se esitetään Aspa-raporteilla
 - Data on aggregoitua, jolloin raportit ei sisällä pieniä (alle 10 datapistettä) aineistoja, mikä estää yksittäisten palautteiden tunnistamisen
- Muutokset kuvattu seuraavalla sivulla

Pilotttien jälkeen jalostettu tekninen ratkaisu





4. Pilottien opit: yleiset havainnot

Pilotin opit: yleiset havainnot

- Kehityspilotit ovat olennainen instrumentti kun kehitetään täysin uuden tyyppistä ratkaisua. Nykytilan tekniset- ja toiminnalliset muutostarpeet havaitaan varhaisemmin ja ratkaisut löydetään edullisemmin. Samalla jää aikaa uuden toimintatavan käyttöönottoon pilottiorganisaatioissa.
- Pilotit tuottivat pilottitoteutuksen ratkaisujen rinnalle runsaasti uusi ideoita työjonoon/tiekartalle palvelun jatkokehittämiseksi.
- Aspa-ratkaisuun vahvasti kytkeytyvä kansallinen Tietojohtaja.fi-palvelu ei ole vielä alueiden tiedon tarvitsijoiden kesken laajasti tunnettu ja hyödynnetty kokonaisuus. Alueiden tietojohtamiseen erikoistuneessa asiantuntijajoukossa sen potentiaali kuitenkin tunnistetaan.
- Aspa tarjoaa osana ratkaisuaan alueille valmiit raportit uudenlaiseen, automaattiseen avoimen palautteen analyysiin tekoälyn avulla. Tulokset voidaan koostaa teemoittain yli organisaation ja suodattaa hyödyntäen esimerkiksi palveluluokkaa, yhteystapaa tai ammattiryhmää.
 - Tämä vähentää manuaalista työtä ja antaa mahdollisuuden huomata teemoja, jotka aikaisemmin ovat ehkä hukkuneet kohinaan.
- Alue saa omaa aluettaan koskevan raportoinnin ja avoimen palautteen analyysin kaikkiin niihin palveluihin liittyvään kansallisten määrittelyiden mukaiseen asiakaspalautedataan, jonka se tuo järjestelmään.

Pilotin opit: yleiset havainnot

- **Sopimusprosessi vaatii aikaa**
 - Sopimusprosessille (pilotti ja käyttöönotto) on varattava riittävästi aikaa
- **Viestintä ja muutosjohtaminen ovat avainasemassa**
 - Muutoksen onnistuminen edellyttää aktiivista viestintää ja vahvaa muutosjohtamista – tässä ei ole oikoteitä
 - Johdon sitoutuminen on kriittistä, ja sen tulee tukea organisaatiota muutoksen läpiviennissä
 - Organisaatioasiakkaita ja loppukäyttäjiä on informoitava ajoissa uudistuksesta
 - Hyvinvointialueen keskeiset ICT-toimittajat mukaan alusta alkaen
- **Käyttöönotto ja uuden toimintatavan juurruttaminen**
 - Uuden ratkaisun käyttöönotossa on tärkeää konkretisoida sen tuomat hyödyt:
 - Rutiinitehtävien automaatio helpottaa arkea
 - Alueen oman tietojohdamisen edellytykset paranevat ja kehittyminen nopeutuu
 - Alueen strateginen ja taktinen johtaminen vahvistuu, jolloin ratkaisun vaikuttavuus moninkertaistuu
- **Tietosuojakäytännöt ja rinnakkaiset toimintamallit**
 - Jo tehtyjä tietosuojaselosteita voi hyödyntää uusissa tuotantokäyttöönotoissa
 - Pilottialueet toivovat, että THL:n asiakaspalautekyselyistä luovutaan Aspa-ratkaisun käytön laajentuessa, jotta rinnakkaisia toimintamalleja ei jää tarpeettomasti voimaan

Käyttöönottoja rytmittävät käyttöönottopaamiset

Käyttöönottoprosessi edellyttää tiivistä yhteistyötä. Käyttöönotto aloitetaan sarjalla suunnittelu- ja kartoitustapaamisia. Suositellut osallistujat aloitustapaamiseen hyvinvointialueen osalta ovat:

- ☐ Asiakaspalautevastaava
- ☐ Johto (päättös/sopimus käyttöönotosta)
- ☐ Tietojohtamisesta tai sen kehittämisestä vastaava henkilö
- ☐ Arkkitehtuuriosaamista alueen tietoallasratkaisusta, asiakaspalautejärjestelmästä ja potilastietojärjestelmästä

Pilotin opit ja oivallukset

- » Roidu on tehnyt pilotissa esimerkkitoteutuksen, jonka monistettavuutta olisi hyvä tutkia ja hyödyntää mahdollisuuksien mukaan



Selvitetään yhdessä:

- Mistä palveluista teidän alueellanne syntyy kansallisten määrittelyiden mukaista ASPA-dataa?
- Mistä kanavista palautetta tulee?
- Tuleeko data tietovarantoon?
- Pystytäänkö tieto rikastamaan?

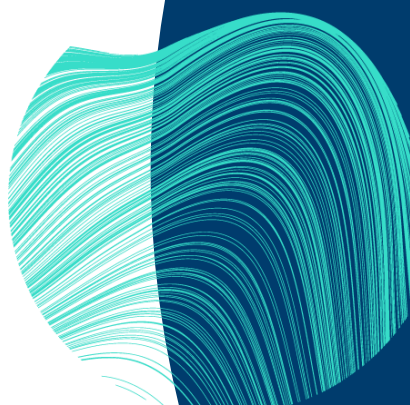


5. Pilottien opit: Työmäärä ja -aika

Investoinnissa huomioitavaa

- **Käyttöönoton kustannukset määräytyvät pitkälti:**
 - Oman ja ostetun työn hinnoittelusta
 - Olemassa olevan infrastruktuurin rakenteesta (esim. tietoaallas)
 - Tietojohdamisen valmiustasosta (tjokypsyystaso)
- **Datan rikastamisen nykytila** vaikuttaa tarvittavan kehitystyön määrään.
 - Etenkin Aura-palveluluokittelu laajemmalla päättelyllä vaatii lisädataa.
- **Alueellisen asiakaspalautetiedon keruun ratkaisutoimittajia on useita** (Roidu, Webropol jne.).
 - Jos useat hyvinvointialueet käyttävät samaa ratkaisutoimittajaa, kansallisen Aspa-ratkaisun käyttöönottoa voidaan tehostaa yhteistyöllä, mikä voi tuoda mittakaavaetuja ja nopeuttaa käyttöönottoa.

- **Työmäärän jakautuminen pilottialueilla**
 - 70 % työstä kohdistui toimittajien työhön
 - 30 % työstä tehtiin alueen omien asiantuntijoiden toimesta
- **Hyvinvointialueen tietojohdamisen resurssit** kannattaa hyödyntää, jos ne ovat riittävällä tasolla, sillä tämä voi vähentää kalliimpien ostoresurssien tarvetta.
- Pilottivaiheessa käyttöönottoon kului noin vuosi
- **Tuotantokäyttöön oton suositeltu aikataulu on varata ~yksi kvartaali prosessiin, joka sisältää**
 - Kartoitustyöpajat
 - Sopimusprosessit
 - Datan rikastamisen
 - Laadunvarmistuksen (sisällöllinen ja tekninen oikeellisuus)



Työn jakautuminen



6. Pilottien opit: Data ja määrittymiset

Pilottien opit: yleistä dataan liittyvää

- Varsinaista tietoallasta ei tarvita, vaan mikä tahansa digitaalinen alusta ja tietokantaratkaisu voi toimia tietovarastona alueella
- Aura-palveluluokituksen johtaminen suoraan kustannuspaikoilta vähentää merkittävästi tiedon rikastamistarvetta, mikä nopeuttaa ja optimoi käyttöönoton kustannuksia. Onnistuminen edellyttää, että kustannuspaikkatiedot ovat kattavia ja ajantasaisia.
- Rikastettavan tiedon vaatimukset kannattaa määritellä selkeästi ennen toteutusta, mutta prosessin on hyvä sallia myös iteratiivista kehittämistä käyttöönoton edetessä.
- Sosiaalipalvelujen asiakaspalautteen keruu on sekä haaste että mahdollisuus tulevaisuudessa. Datat saatavuudessa ja eheydessä on suuria alueellisia eroja.

Kohti isoa muutosta kansallisen asiakaspalautteen keruussa - nykymalli ja tavoitetila



	Nykymalli	Tavoitetila
Ajantasaisuus	Otos Kahden vuoden välein, tyypillisesti kysely on auki 2-3 viikkoa	Jatkuva tieto HVA:n kansallisen Aspa-määrittelyn mukainen tieto siirretään sovitun frekvenssin mukaisesti (esim. 1 kk välein) kansalliseen tietovarantoon
Laajuus	Tieto saadaan vain muutamista sotepalveluista	Tieto saadaan laajasti eri sotepalveluista
Menetelmä	THL:n kansalliset asiakaspalautekyselyt.* Manuaalinen tiedonkeruu THL:n tietovarantoon.	Automatisoitu datatuotanto ja tiedonsiirto kansalliseen tietovarantoon.
Olemassa oleva tieto	Hyödyntämätön potentiaali Kansallisesti ei hyödynnetä alueiden jo keräämää ja olemassa olevaa, jatkuvaa palautetietoa	Tieto hyötykäyttöön HVA:n keräämä tieto voidaan hyödyntää myös kansallisesti
Aineiston keruu ja käsittely	Suoraan THL:n tietovarantoon (lomakepalvelu)	Automaattinen tietotuotannon prosessi
Tietosuoja ja -turva	Aineisto kerätään ja käsitellään THL-ympäristössä	Tietosuoja ja -turva sisäänrakennettuna (by design)
Tiedon jakaminen ja hyödyntäminen	THL:n visuaalinen raportointipalvelu 2024 alkaen	Datan visualisointi helposti ymmärrettävään muotoon
Tekstianalytiikka ja koneoppiminen	-	Ennustava/trendidata jalostuu koneoppimisen keinoin kansalliseen tietovarantoon ja sieltä edelleen jaettavaksi datana ja raportteina

*) THL:n asiakaspalautekyselyistä ei tulla kokonaan luopumaan, esim. tutkimustarkoituksiin jatkuvat; kyselyistä luopumisesta päätetään myöhemmin

Yhteinen Aspa- ratkaisukehitys

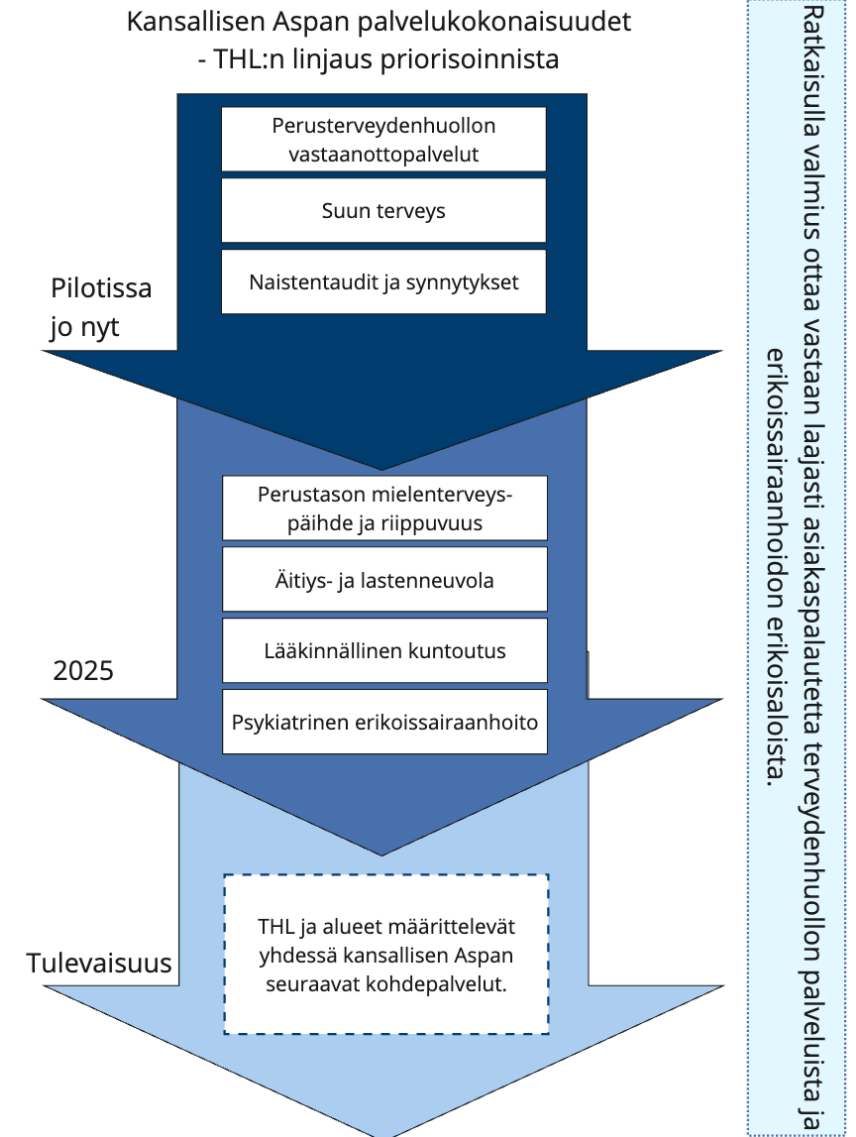
- ☐ Olettamat
- ☐ Opit
- ☐ Oivallukset



Lähtöolettamat	• TapahtumaID tulee olla yksilöitävissä palautteelle vertailun toteuttamiseksi • Aura palveluluokitus toimii vertailtavuuden perustana	• APTJ- ja palautejärjestelmien välille tulee rakentaa integraatio tapahtumaID saamiseksi	• Kenttä ja lähtötilanne on hajanainen • Yhdessä oppiminen ja perustan rakentaminen
Oivallettua	• Talouden organisaatorakenne ja fyysinen toimipaikkarakenne eivät välttämättä vastaa toisiaan • Toimintaa ei tulkita talouden luokituksen kautta - palvelulähtöisyys on uutta • Aura-luokitus saadaan THL-kohentamissääntöjen ja erilaisten koodistojen avulla • Auran rinnalle tarvitaan Sote-palveluluokitus (THL) • Palautteenkeruun sirpaleisuus ja pistemäisyys oli vielä suurempaa kuin lähtöolettama • Yhdessä tekeminen pilottimoodissa toimii kiihdyttimenä, voi olla diversitettiä ja eri kypsyysasteita alueiden välillä • 1-to-1 tapaamiset ovat olleet hyvin hyödyllisiä - tarvitaan aluekohtaisia kommunikaatioita	• Asiakaspalaute on jälkeenpäin linkitettävissä moneen asiaan, mutta aito palautteen yhdistäminen palvelu-tapahtumaan mahdotonta ellei tapahtumaID kulje mukana • "Pömpeli"- ja tablettidata ei kohdennu yksiselitteisesti palveluun, joten siitä ei saada jälkeenpäin taitottua vertailukelpoista • Asiakaspallautteen käsittelyä ei voi jatkossa ulkoistaa pelkästään järjestelmä-toimittajalle; tarvitaan uusia toimintamalleja ja prosesseja alueen tietojohdantamiseen • Kansallinen kriteeristö palveluiden arviointiin ja vertailuun (puuttuu) • Alueen oman toiminnan analyysi: Johtamisen kriteeristö, mikä on huono, mikä on hyvä ja mistä se johtuu, mistä hyvää tulee, analyysit	• Kansallisten määrittelyiden mukainen kyselymalli ei sovi kaikkiin palveluihin/asiakas- ja potilasryhmiin • Kaikki tulevan aspa-datan tarjoamat mahdollisuudet eivät ole vielä konkretisoituneet kansallisesti • Mitä viranomaiset STM, SM muu viranomaistaho, myös osin THL tarvitsee/odottaa on edelleen epäselvää • Virta-arkkitehtuurin toteutus alueilla eri vaiheissa ja kansallisen käsitelmän säilyminen tulee varmistaa myös ydintiedon (THL) määrittelyn yhteydessä
Kumotut		✗ APTJ ja palautejärjestelmän välille EI tarvitse rakentaa integraatioita kansallisen aspan vuoksi	
Uusia nostoja	• Datatyö ottaa aikaa – erilaisissa palveluissa data on yhdistetty eri tavoin, myös järjestelmäkohtaisia eroja • Alueen ja DigiFinlandin välinen datatyö tulee aloittaa ajoissa -> datatuen orkestrointi • Alueen tulee tarkistaa, että vertailuun priorisoiduista palveluista syntyy analyysiin tarvittava tieto	• Tietoturvan ja kustannustehokkuuden kannalta on järkevää yhdistää tarvittavat tiedot ja muodostaa palautepyyntötiedosto kyselyien lähettämistä varten alueen tietovarastossa • Sosiaalipuoli on juuri aloitettu - joudumme luultavasti miettimään erilaisia ratkaisuja palveluiden tarkasteluun	• Ennustemallit mahdollisuutena toimipaikkatasoisen tiedon hyötykäyttöön • Aluekyselyn tuloksista noussut tarpeita sosiaalipuolen palveluiden priorisointiin • Aluekyselyssä toivottiin Aspa-tiedon vertailua laatua, talous ja palvelukyky kokonaisuuksiin

Aspa-määrittysten tiekarttaa

- Pilotissa havaittiin alueellisia eroja palautteen keruukohteissa ja kirjauskäytännöissä.
- Tiedon vertailukelpoisuuden varmistamiseksi palvelukokonaisuuksia liitetään kansalliseen Aspaan vaiheittain
- THL ja alueet määrittävät yhdessä, mistä palveluista kansallista Aspa-dataa tullaan jatkossa keräämään
 - Tavoitteena siirtyä vähitellen malliin, jossa THL:n asiakaspalautekyselyiden sijaan kansallinen Aspa-data kerätään osana alueiden omaa palautteen keruuta
- Kansallinen Aspa-ratkaisu on skaalautuva ja nykyinen toteutus mahdollistaa kansallisten määrittelyiden mukaisesti kerätyn Aspa-datan vastaanottamisen myös alueen muista terveydenhuollon kohteista ja digitaalisista terveydenhuollon alustoista.
 - Lisäksi dataa voidaan vastaanottaa niistä sosiaalihuollon kohteista joihin on olemassa THL:n Aura-palveluluokkaryhmittelijä
<https://thl.fi/aiheet/tiedonhallinta-sosiaali-ja-terveysalalla/tiedonhallinnan-ohjaus/talous-ja-toimintatietojen-tiedonhallinta>



Kansallisten määrittelyiden mukainen data

- Piloteissa opittiin, että alueet keräävät palautetta omiin tarpeisiinsa linkittäen sen yleensä organisaatioon.
 - Organisaatio ei kuitenkaan voi toimia kansallisen vertailun perustana, sillä jokaisen alueen organisaatio on erilainen.
- Kansallisesti ei ole olemassa mitään yhtä velvoittavaa toiminnan palveluluokitusta, jonka avulla asiakaspalautedataa voitaisiin tuottaa vertailuun alueilta.
- Kansallisesti talouden luokituksissa käytetään Aura-palveluluokitusta, joka valittiin pilotissa käytettäväksi palveluluokitukseksi. Lisäksi todettiin, että erikoissairaanhoidon erikoisalot tuodaan järjestelmään Auran lisäksi, jotta pilottiratkaisu voisi ottaa vastaan tietoa myös mm. Yliopistosairaaloilta.
- Lisäksi THL on julkaissut SOTE-palveluluokkien kohdennustaulukon, jonka avulla voidaan myöhemmin tuottaa myös SOTE-palveluluokituksen mukainen palvelusuodatus.
<https://thl.fi/aiheet/tiedonhallinta-sosiaali-ja-terveysalalla/kirjaaminen/taloustiedon-kirjaaminen>
- Kyvykkyys oli mukana pilottitoteutuksessa, mutta vaatii jatkokehitystä. Alkuvaiheessa kohdennustaulukko oli keskeneräinen ja suodatus on toistaiseksi piilotettu raporteilta.

- Kymen HVA kerää palautetta tällä hetkellä 33 yksiköstä:
-
- PTH perustason avovastaanottopalvelut
- Suun terveys
- Naistentautien poliklinikkapalvelut
- Asiakaspalaute
- Tarkastelunäkökulmat
- Vähimmäistiedon näkökulmat esim. Asiakassegmentti
- Asiointitapa
- Palvelun näkökuima
- Palveluntuottaja
- Palvelualat
- Aikakäsit (esim. asiointi, palautteen keruu ja vastausten saanti)
- Kymen palautejärjestelmä
- DF- ympäristö

Pilottialueiden palautetta hankkeen lopussa



Nykytila ja tavoite

- Asiakaspalautetta on kerätty THL:n kyselyiden avulla
- Automaattisen tiedonkeruun valmistelu alkoi jo vuonna 2018
- **Siirtyminen automaattiseen tiedonkeruuseen** osana tietotuotantoa on tärkeä askel
- Tietojen keruussa tulisi välttää päällekkäisyyksiä



Keskeiset kehittämiskohteet

- **Yhdenmukaisuus:** Asiakaspalautteen keruutavat vaihtelevat alueittain. Yhtenäinen keruu parantaa tiedon vertailtavuutta ja laatua.
- **Kattavuus ja keruun määrä:** On selvítettävä, mistä kanavista ja millaisilta kohderyhmiltä palautetta kerätään
- **Alueellinen yhdenvertaisuus:** Alueiden näkemykset datan laadusta vaihtelevat. Palvelutapahtumien tarkastelu voi tuoda lisänäkökulmaa
- **Tietojohtamisen hyödyntäminen:** Asiakaspalautteen tulee olla yhdistettävissä tietojohtamiseen, esimerkiksi hoitoon pääsyn, odotusaikojen ja palveluiden muotojen analysointiin.



Erityishuomiot

- **Digitaalisten palveluiden rooli:** Digi-ratkaisuja ei voida edellyttää kaikilta asiakkailta. On tärkeää tunnistaa, milloin ja kenelle ne toimivat parhaiten.
- **Haavoittuvassa asemassa oleville asiakkaille** on toivottu ja jo suunnitteilla mm. oma kyselyrakenne (esim. lapset/nuoret) sekä läheisten palautteet
- Tuettu ja paperipalautteen anto on mahdollista edelleen digiratkaisuiden rinnalla/osana

Aura-palveluluokituksen SWOT-analyysi



S - vahvuudet

- ☐ Tärkeää, että voidaan yhdistää vähimmäistietosisällön tuottama data palveluluokan kautta asiakaspalautetietoon
- ☐ Tällä hetkellä ainoa kansallisesti määritelty velvoittava luokitus, joka kuvaa toimintaa ja taloutta. Palveluluokkien sisällöt ovat samat kaikilla alueilla; palveluiden järjestämisen vertailu on mahdollista kansallisesti
- ☐ Palveluiden sisällöt THL:n määrittelyiden perusteella
- ☐ Velvoittavuus
 - Taloustiedot
 - VM; STM järjestämislaki §29
- ☐ Valvova viranomainen käyttää myös samaa luokitusta

W - heikkoudet

- ☐ Rakenteet hyvin erilaisia sosiaalipalveluissa, erikoissairaanhoidossa, perusterveydenhuollossa ja pelastustoimessa
- ☐ Esim. ESH:n luokitukset ovat hyvin matalarakenteisia, vaikka sieltä löytyy tarkenteena erikoisala - sosiaalipalveluissa luokitukset kuvaavat selvemmin palveluita
- ☐ Varsinaista hierarkiaa ei ole vaikka palveluita voikin yhdistellä aihepiirin mukaan
- ☐ Ei ole vielä olemassa yhtenäistä määrittelyä, miten palveluketjut kuvataan

O - mahdollisuudet

- ☐ Alueilla on erilaisia toteutuksia Aura-palveluluokalle
 - Osa mahdollistaa asiakaspalautteen kytkemisen suorituspaikkaan helposti
- ☐ Tietoja voidaan rikastaa muilla dimensioilla tuomaan toiminnan näkökulmaa vahvemmin esiin (esim. organisaation kautta päästään toimialueisiin ja niiden tasoihin)
- ☐ Yksikkökustannushinnat voidaan laskea/saada alueilta joten Aura-luokitus mahdollistaisi kustannusten vertailun
- ☐ Mikäli tulisi uusi luokitusmalli toimien rinnalla, syntyisi jatkolinkitysmahdollisuus kustannus- tai suorituspaikkaan
- ☐ THL:ssa työn alla olevat kohdistussäännöt voivat monipuolistaa ja yhtenäistää toteutuksen kansallisen raportoinnin osalta riittävälle tasolle
- ☐ Asiakaspalautetietoa rikastava tekijä on asiakassegmentti, jonka kautta Aura-palveluluokkia voidaan tarkastella; ensivaiheessa ikäryhmä

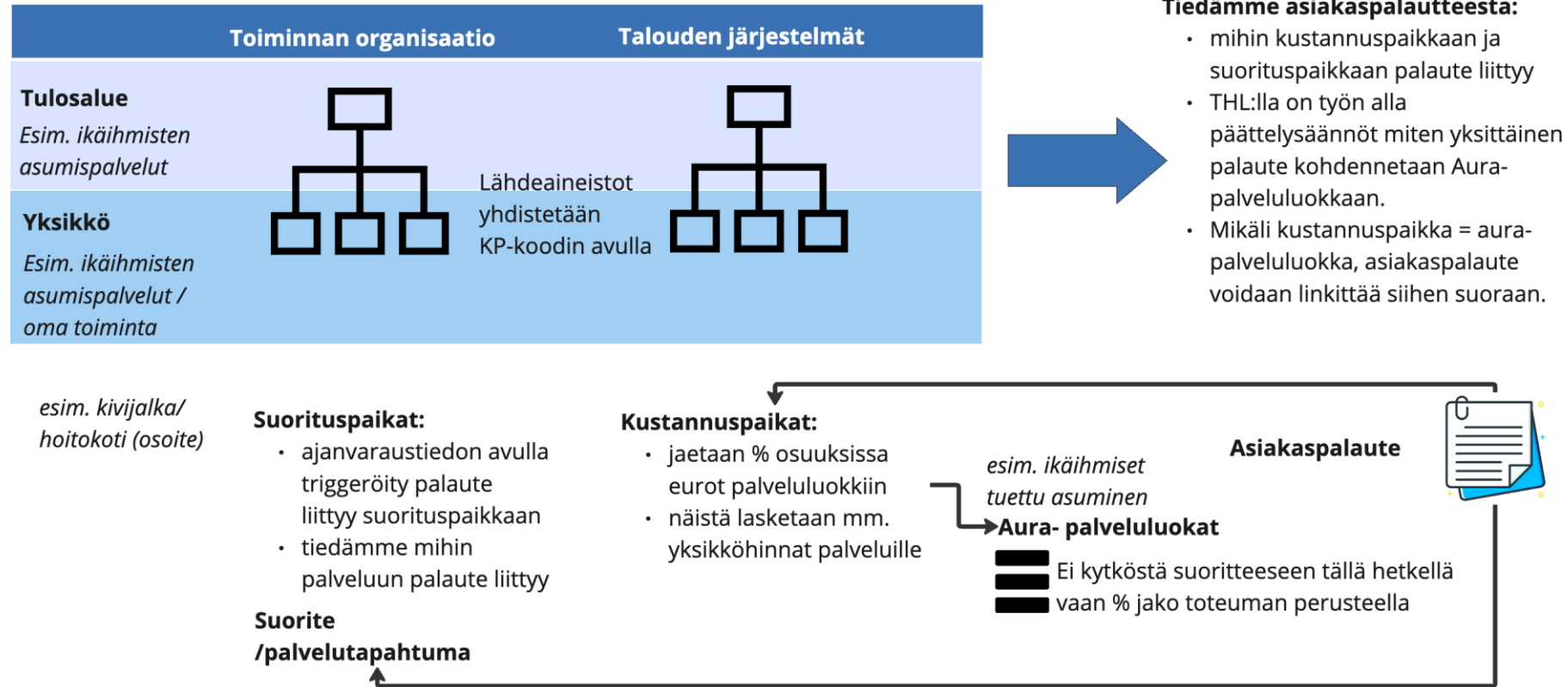
T - uhat

- ☐ Alueilla toteutuksissa on eroja, pilotissa on opittu että Aura on nähty myös vain talouden luokituksena, jolloin kytkentä ei ole välttämättä yksinkertaista päätellä ilman kohdistussääntöjä. THL:n kohdennussäännöt ovatkin testauksessa kehityspiloteissa.

Palvelun linkittäminen Aura-palveluluokkaan



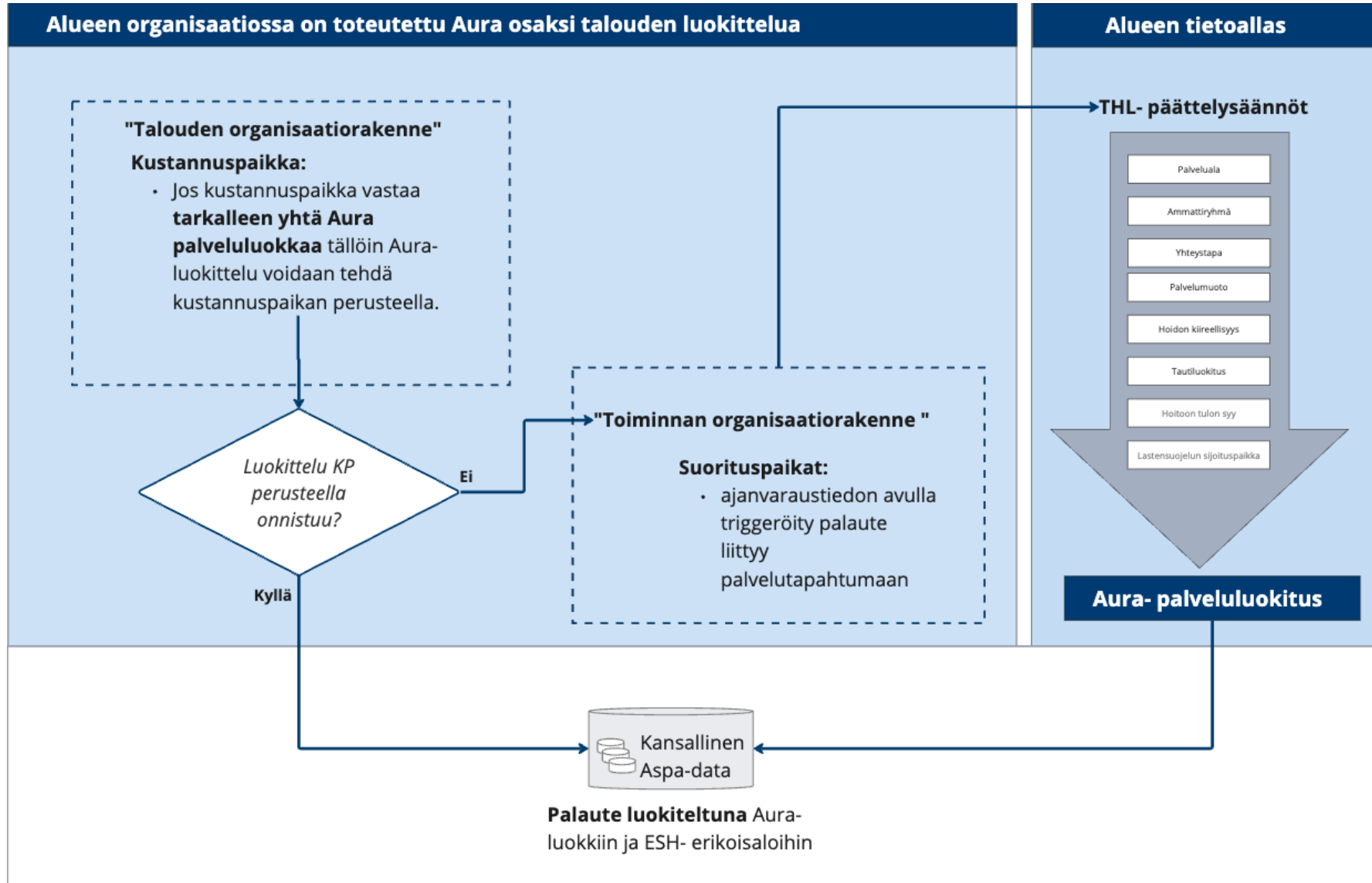
Esimerkki pilotista: Kymen hvan ratkaisu nyt



Aura-palveluluokan päättelysäännöt ratkaisevat organisaatorakenteiden eroavaisuusongelman

- ▶ Asiakaspalaute on voitava yhdistää ainakin palveluun, asiakassegmenttiin, suorituspaikkaan ja palauteprosessin eri aikaleimoihin

Palvelun linkittäminen Aura-palveluluokkaan



JOS

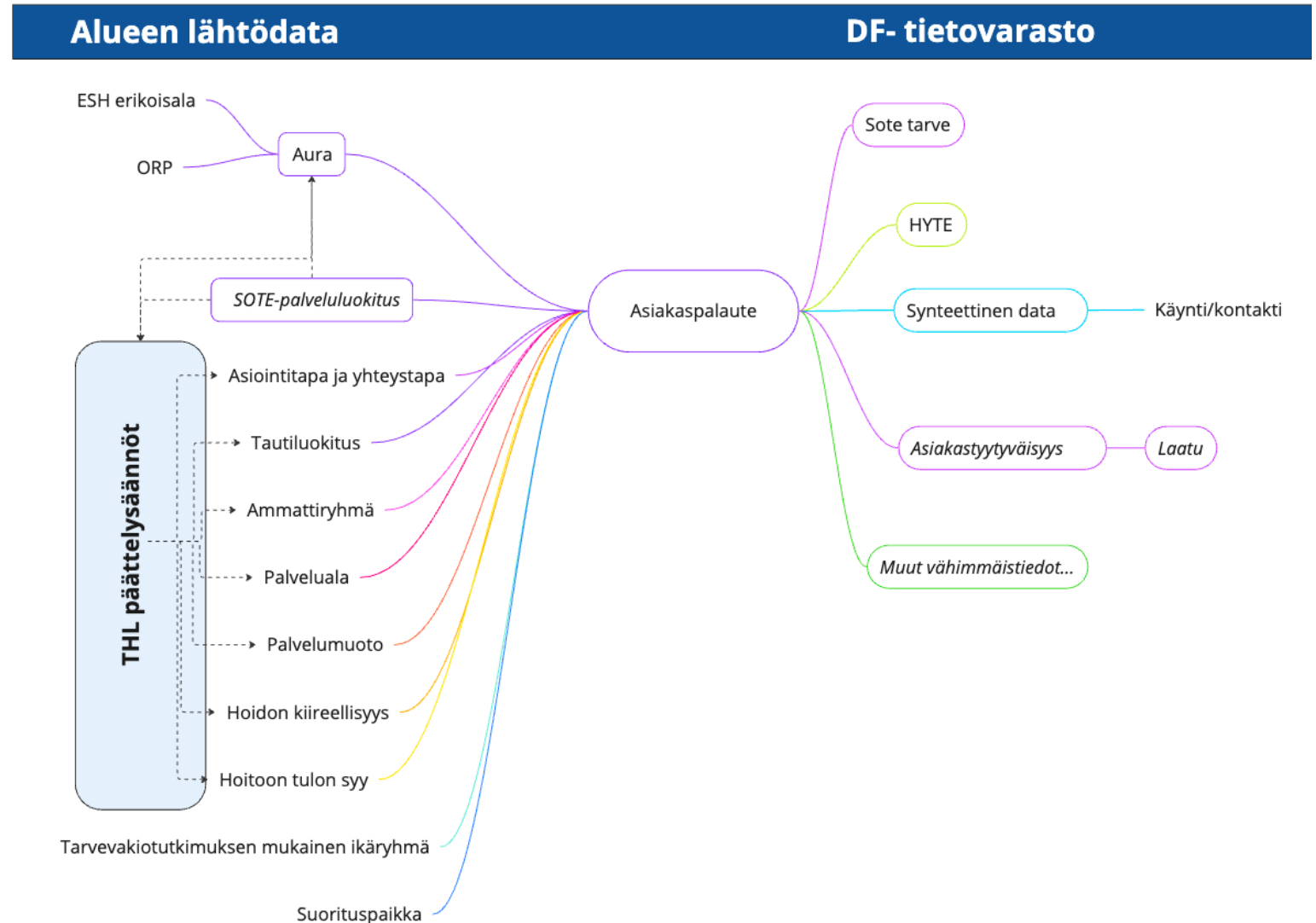
kustannuspaikka = Aura-palveluluokka

- » Suorituspaikalla jokainen suorite/tapahtuma voidaan linkittää oikeaan kustannuspaikkaan ja samalla Aura-luokkaan
- » THL-päätelysäännöstö hyödyntää palvelutapahtuman kautta rikastettuja koodistoarvoja Aura-päätelyn tekemiseen

THL:n päättelysäännöt



- ❑ THL:n päättelysääntöjen avulla asiakaspalaute voidaan luokitella Aura-palveluluokkaan
- ❑ Sote-palveluluokitukselle vastaavat päättelysäännöt ovat työn alla
- ❑ Lisäksi asiakaspalautetta voidaan kansallisessa tietovarastossa rikastaa mm. demografisella datalla (sote tarve) ja hyte-tiedoilla sekä tulevaisuudessa muilla vähimmäistietosisällöillä



Datan eheys (1/2)

- Osana pilottia kuvattiin vastaanotettavien tietojen rakenne kaavalla " $y = f(x)$ ". Tavoitteena oli tunnistaa riskejä, jotka vaikuttavat tietojen yhdenmukaisuuteen ja vertailukelpoisuuteen.

Kansallisen asiakaspalautedatan laatuun liittyvät suurimmat riskitekijät on listattu alla:

1. **Alueen kirjauskäytännöt:** Tuottaako hyvinvointialueen prosessi palvelutapahtumiin tarvittavat koodit ja luokitukset?

Esimerkiksi tapa, jolla yhteydenotto (esim. puhelu, käynti) ja ammattiryhmä kirjataan.

2. **Alueen omat palveluluokitukset tai organisaatiolähtöinen tiedonkeruu**

Haasteena on myös se, mihin palveluun asiakas kokee palautekyselyn liittyvän. Tämä voi olla ongelmallista erityisesti kun yhdellä asiointikäynnillä on ollut useita eri palveluja, kuten hoitajan, laboratorion ja lääkärin vastaanotot.

Esimerkiksi asiakkaat voivat antaa palautetta asiasta, joka on heille tärkeintä, vaikka kysely koskisi eri käyntiä tai palvelutapahtumaa.

3. **Tuotantotapa** (oma tuotanto tai ostopalvelu):

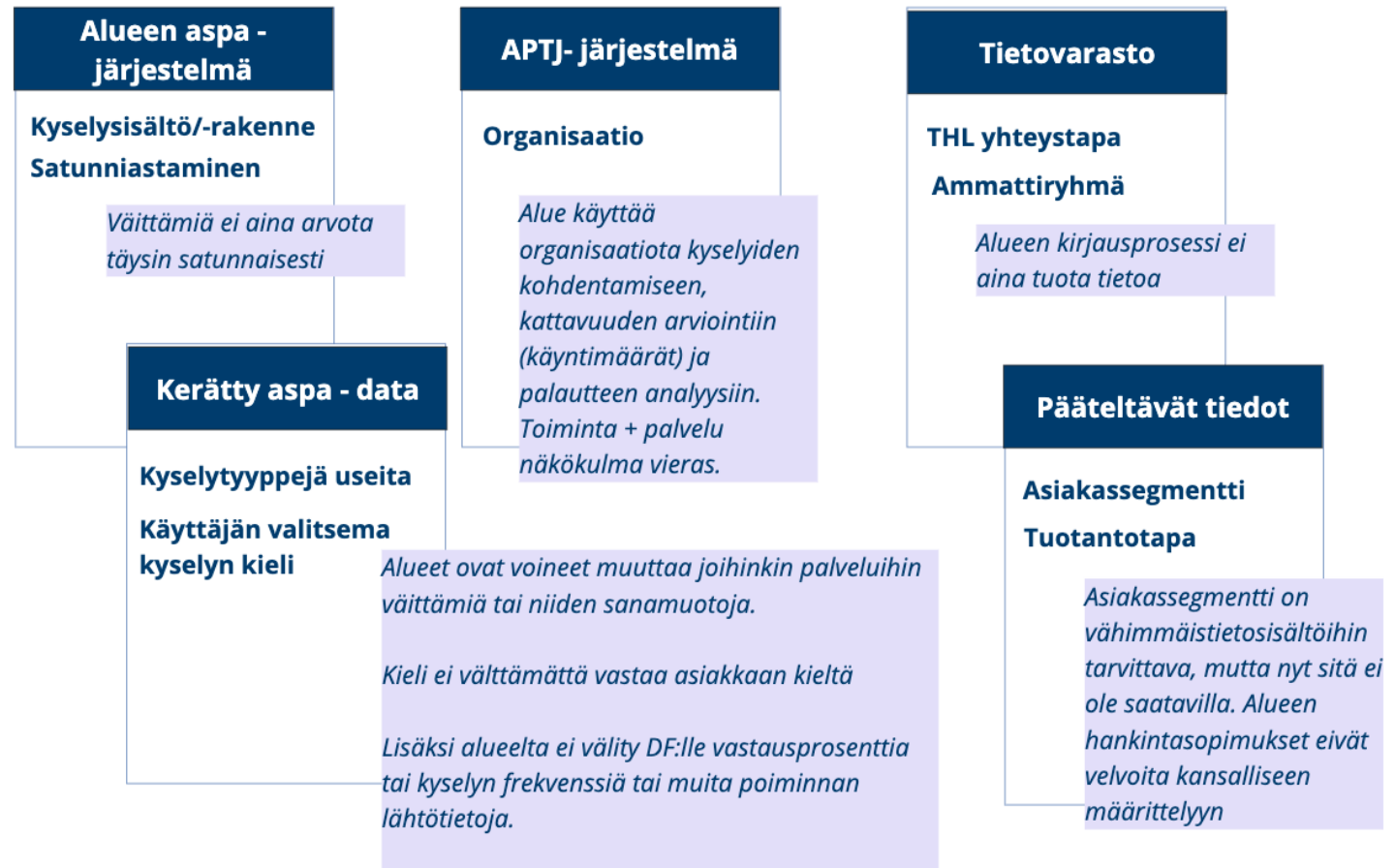
Ostopalveluiden osalta tuotantotavan huomioiminen vaatii lisätyötä hyvinvointialueilta. Kansallisten määrittelyjen mukainen asiakaspalautteen keruu tulisi olla ehtona tulevilla palvelujen kilpailutuksissa.

Datan eheys (2/2)

- Palvelutapahtuman tunniste (ID) ei aina ja kaikissa palveluissa ole yksiselitteinen ja esimerkiksi jaksoon perustuvissa palveluissa yhteen palvelujaksoon voi kuulua monia palautteita.
- Kyselyiden satunnaistaminen ja kysymysten muoto alueilla voi vaihdella kansallisesta ohjeistuksesta huolimatta.
- Kaikille asiakasryhmille ja palveluille ei myöskään käy sama kyselytyyppi, mikä vaatii tulevaisuudessa kehittämistä.
- Kattavuuden ja peittävyys seuranta ei vielä mahdollista, koska tarvittavia lähtötietoja ei ole.
 - Tähän liittyy myös vähimmäistiedon asiakassegmentti jonka avulla voitaisiin tutkia onko kyselyjä lähetetty peittävästi kaikkiin asiakasryhmiin. Segmenttiä ei kuitenkaan ole saatavilla alueilta.
 - Kumpikaan pilottialueista ei kyennyt määrittelemään poimintoihin suoraan asiakasryhmiä koskevia kriteereitä, vaan poiminnot tehtiin puhtaasti käyntivolyymien ja vastausolettaman (esimerkiksi 25 % vastaa) perusteella.

Datan eheyden hallinta

- Alueiden on tärkeää tietää ja saada kansallista ohjeistusta mistä palveluista kansallista dataa kerätään, jotta:
 - Prosessin tasolla voidaan varmistaa että saadaan oikean muotoista dataa
 - Käydä kriittistä keskustelua kansallisen määrittelyn mukaisen kysymyspatteriston soveltumisesta kohderyhmälle
 - Välttää päällekkäistä työtä alueella
 - Varmistaa että suodatuksiin ja luokitteluihin tarvittavat koodistot kulkevat mukana ja kerääntyvät tietovarastolle
- Jatkokehityksenä olisi hyvä välittää kansalliseen ratkaisuun lähtötietoja poiminnasta kattavuuden arvioimiseksi



Huomioita pilottien datasta

- Aspa-piloteissa törmättiin seuraaviin haasteisiin, jotka kannattaa huomioida tuotantokäyttöönottojen määrittelyssä ja toteutuksessa vastaavien haasteiden välttämiseksi:
1. Hyvinvointialueelta tullessa datatoimituksessa puuttui tärkeitä kohdennustietoja: kustannuspaikka ja toimipaikka
 - Rikkoo datan pohjalta tehdyn raportoinnin joko osittain tai kokonaan, kun tarpeelliset tiedot datan ryhmittelemiseksi tai suodattamiseksi puuttuvat
 - Korjaus vaatii virheellisen datan poistamista tietovarastolta ja uuden korjatun datatoimituksen saamista hyvinvointialueelta. Seurauksena ylimääräistä työtä sekä tietovaraston että hyvinvointialueen päässä ja tiimien välistä koordinoitua oikean datakokonaisuuden tunnistamiseksi.
 2. Hyvinvointialueelta saadussa datatoimituksessa kaikki tiedot eivät olleet sovitussa muodossa
 - Datan yhdistäminen muiden hyvinvointialueiden dataan tietovarastolla vaikeutuu: datan käsittely epäonnistuu tai siihen on rakennettava ylimääräisiä askeleita poikkeustapausten käsittelemiseksi
 - Korjaus vaatii joko ylimääräistä työtä tietovarastolla tai uuden korjatun datatoimituksen saamista hyvinvointialueelta. Seurauksena ylimääräistä työtä sekä tietovaraston että hyvinvointialueen päässä ja tiimien välistä koordinoitua oikean datakokonaisuuden tunnistamiseksi.
 3. Tiedostojen formaatti ei ole yhtenevä, eli hyvinvointialueelta tullessa tiedostossa on käytetty eri erottimia
 - Tiedostomuoto voidaan korjata hyvinvointialueen päässä niin, että kaikilta hyvinvointialueilta tulevat tiedostot ovat teknisesti samanmuotoisia, tai toteuttaa erilaisten tilanteiden käsittely keskitetysti tietovarastolla.
 - Jos hyvinvointialueelta tulevan tiedoston muoto muuttuu myöhemmin, kyseisten tiedostojen käsittely hajoaa tietovarastolla.



7. Sosiaalipalvelut

Sosiaalipalvelut (1/3) - Optio toteutuksen tiekartalle - Sosiaalipalveluiden konsepti osana ratkaisua



Periaatetasolla konsepti kuten terveydenhuollon palveluissa



Haasteena

- Palvelutuotannon järjestämistapa vaihtelee (esim. moniammatilliset tiimit)
- Pitkät palveluketjut
- Missä vaiheessa ja kuinka usein kysytään
- Milloin ja millä perusteella muodostetaan heräte kyselyn lähettämiseen, lupa-asiat
- Tapahtuman yksilöivä tunniste - useita vaihtoehtoja
- Kansallisten koodistojen ja kohdistussääntöjen tilanne



Työn alla vastausten löytäminen ja peruskonseptointi

Datatutkimuksen kautta ja yhteistyössä Kymenlaakson hva kanssa -> tavoitteena suositus käsitteiden yhteensopivuudesta, tietoturva/tietosuoja, skaalautuvuus, prosessikuvaukset ja kyselyiden sekä tiedonsiirron periaatteet

Sosiaalipalvelut (2/3) - Palautteen näkökulmasta sosiaalipalveluiden jaoksi on ehdotettu kolmea pääkokonaisuutta



Pistemäiset palvelut

Palautetta kysytään kerran

Esimerkiksi:

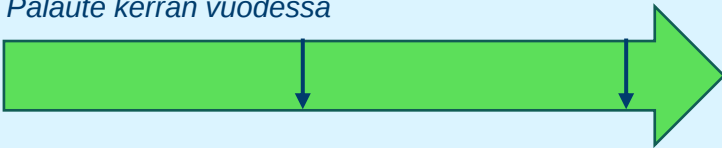
Asiakasneuvonta (puhelinpalvelu)

Kysely kun jakson päättymispäivä tunnetaan



Jaksoon perustuva palaute < 1v

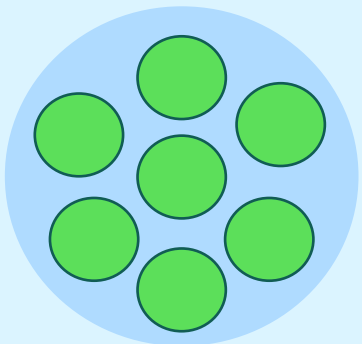
Palaute kerran vuodessa



Jaksoon perustuva palaute > 1v

Esimerkiksi:

Sosiaalihuollon jatkuvat palvelut, myös miepä ja vammaispalvelut osana asumista



Palvelukokonaisuudet (tai palveluketjut)

Palautteen keräyspaikat ja tiheys määriteltävä ketjuittain, ensivaiheessa tilannekuva – lähestymistapa voisi olla mahdollinen.

Pilottialueiden toiveita ketjuiksi:

- Ensisijaiset lapsiperheiden palvelut ennen lastensuojelua
- Lastensuojelun tukitoimia ennen sijoitusta
- Kotiin annettavat palvelut ennen kotihoitoa
- **Kotiin annettavat palvelut ennen asumispalvelua (PRIO 1)**

Sosiaalipalvelut (3/3) - Sosiaalihuollon konseptin jatkokehittäminen THL:n ohjauksessa

- Pilotissa toteutettu ratkaisu pystyy vastaanottamaan sosiaalipalveluiden dataa käytännössä niistä palveluista, joissa palautetta kysytään kerran palvelutapahtumaan liittyen. Tällaisia palveluja ovat ns. pistemäiset palvelut ja jaksot, joissa palaute kysytään kerran jakson lopussa.
- Ratkaisuun voidaan siis jo nyt ottaa mukaan perustason päihde-, mielenterveys ja riippuvuuspalveluiden dataa, psykiatrisen erikoissairaanhoidon asiakaspalautedataa ja lääkinnällisen kuntoutuksen data.
- Ketjumaisista palveluista tehtiin alustavaa konseptointia ja siihen on saatavilla lisämateriaalia. Työn loppuunsaattaminen vaatii THL:n koordinoimaa alatyöryhmätyöskentelyä. Kansalliset määrittelyt tulee muotoilla siten, että hyvinvointialueet voivat sitoutua niihin.

DigiFinland



Tehdään se yhdessä.

 www.digifinland.fi

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

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