

# **Palveluväylän käyttöönoton edellytysten kehittäminen - Loppuraportti**

Projektiryhmä

Forssan seudun hyvinvointikuntayhtymä (FSHKY),

Forssan kaupunki,

Hämeenlinnan kaupunki

---

# Sisällys

<b>Johdon tiivistelmä projektista .....</b>	<b>3</b>
<b>Projektiin osallistuneiden kaupunkien ja kuntayhtymän tavoitteet .....</b>	<b>4</b>
<b>Projektin tavoitteet ja lopputuotokset .....</b>	<b>5</b>
<b>Resursointi, vaiheistus ja aikataulu.....</b>	<b>5</b>
<b>Nykytilan haasteet .....</b>	<b>7</b>
<b>Kehittämisideat ja potentiaalisimmat palveluväylän soveltamiskohteet.....</b>	<b>12</b>

17.6.2014

## Johdon tiivistelmä projektista

Sitra on toteuttanut ”Kuntien palveluväyläosaaminen” -hankkeen, jonka tavoitteena on tukea kuntia palveluväylän käyttöönotto- ja selvitä tekemisessä, jossa kartoitetaan muun muassa mitkä ovat kuntien tietojärjestelmätarpeet, miten väyläratkaisu sopisi kuntaan ja sen tulevaisuuden tarpeisiin ja mitkä ovat seuraavat toimenpiteet palveluväylän käyttöönottamiseksi kunnassa.

Forssan seudun hyvinvointikuntayhtymä, Forssan kaupunki ja Hämeenlinnan kaupunki osallistuivat hankkeeseen kevään 2014 aikana. Projektissa selvitettiin nykytilan haasteita tiedon välitykseen liittyen sosiaali- ja terveydenhoidon osa-alueeseen kahdessa eri tapauksessa:

- Kuntayhtymä on vastuullinen hyvinvointipalveluiden tuottamisesta (FSHKY)
- Kunta ostaa kuntayhtymän (FSHKY) tuottamia hyvinvointipalveluita (Forssan kaupunki)
- Kunta järjestää ja osittain tuottaa itse sosiaali- ja terveydenhoidon palvelut (Hämeenlinnan kaupunki).

Nykytilan haasteita selvitettiin haastattelumenetelmällä. Haastateltavina oli mm. palvelualuejohtajia, johtavia lääkäreitä, palvelusuunnittelijoita, potilastietojärjestelmien pääkäyttäjää ja tietohallintopäälliköitä. Haastateltujen henkilöiden kokonaismäärä oli 20 kpl. Haastattelut toteutettiin 14.3- 21.3 välisenä ajankohtana.

### Nykytilan tiedonvälityksen keskeisinä haasteina nousivat esille:

- Tieto ei ole helposti saatavilla asiakkaille tai asiakkaan puolesta asioijille, ja tiedon tuottaminen/välittäminen vie aikaa varsinaisesta hoitotyöstä. Palveluiden asiakaslähtöisyyttä tiedon antamisessa ja välittämisessä pitää parantaa.
- Tilausprosessien sähköistämisen tarve, (esim. ruokahuolto – potilaan erityisruokavalion huomiointi ennakoivasti, asiakkaan hoitopolun sujuvoittamiseksi sekä asiakaspaikkojen mitoittamisessa.)
- Tilastointi ja johdon raportointijärjestelmät vaativat paljon manuaalista työtä tiedon tuottamiseksi ja yhteensopivuuden varmistamiseksi kansallisella tasolla
- Kansalliset tietopankit pitäisi saada helposti yhteiseen käyttöön asiantuntijatyöhön ja tiedonvälitystä parantaa eri alojen asiantuntijoiden kesken – tällä hetkellä käyttöoikeuksien hallinta ja käyttäjätunnusten/salasanojen määrä on mittava.

### Eri roolien näkökulmista haastatteluissa painoutuivat hiukan erilaiset tarpeet:

- **Palvelualuejohtajien näkökulmassa** erityisesti laskutukseen ja maksunvälitykseen liittyvissä prosesseissa on paljon tiedonvälitysongelmia. Tiedonvälitys nykyisellään eri viranomaisten välillä vaatii myös paljon yhteydenottoa esim. puhelimitse, joka hidastaa asioiden käsittelyä ja päätöksentekoprosessia (esim. KELA, vanhusten toimeentulotuet). Lääkehuollon ja apteekkitarvikkeiden toimittajia on kilpailutettu, mutta tilausprosesseja ei ole yhtenäistetty.

17.6.2014

- **Pääkäyttäjien näkökulmasta** kansallisella tasolla vaadittaviin tilastoihin joudutaan myös keräämään ja tuottamaan tietoa eri järjestelmistä, jotta tieto olisi verrannollista eri kuntien välillä. Asiakkaiden ja työntekijöiden osalta koettiin myös hankalaksi käyttäjätunnusten ja salasanojen hallinta.
- **Yliilääkäreiden näkökulmasta** vuorovaikutusta ja verkostomaista yhteistyömallia pitäisi pystyä nykyistä paremmin tukemaan. Sähköinen asiointi pitäisi ehdottomasti saada mukaan palveluväylään reaaliaikaisen sähköisen asiointin mahdollistamiseksi. Asiakkaan kanssa kommunikointi pitäisi olla vuorovaikutteisempaa, ajasta ja paikasta riippumatonta. Myös reaaliaikaista kuvakommunikointia ja kuvakonsultaatiota pitäisi pystyä tukemaan.

Nykytilan selvityksen jälkeen järjestettiin 20. maaliskuuta työpaja Virossa, jossa tutustuttiin X-road (Viron palveluväylä) teknologiaan, palveluväylän hallintamalliin ja miten palveluväylän käyttöönotto on viety eteenpäin Virossa sekä palveluväylän hyödyntämiseen ja soveltamiseen niin Tallinnan kaupungin kuin kansallisten terveystietopalveluiden näkökulmasta. Työpajaan osallistui 8 henkilöä aikaisemmin haastatelluista henkilöistä.

Työpajan toisessa osuudessa käytiin läpi nykytilan haasteita ja X-Road esitysten pohjalta ideoitiin soveltamisalueita palveluväylän hyödyntämiseen niin kansallisesti kuin projektiin osallistuneiden kuntayhtymän ja kuntien kokonaisuuksissa.

Työpajassa ideoiduista hyödyntämismahdollisuuksista ja edellytyksistä hyödyntämisen laajenemiselle kuntasektorilla työpajaan osallistunut ryhmä priorisoi tärkeämmiksi asioiksi:

1. Ehdotus tietohallintolain muuttamiseksi, **tieto tallennetaan vain kerran (periaate)**. Tietohallintolaisissa pitäisi olla kuvattuna yksinkertaiset perusasiat, miten lähdetään liikenteeseen palveluväylän käyttöönottamiseksi ja uuteen palvelupohjaiseen arkkitehtuuriin siirtymisessä.
2. **Yhden kirjautumisen kautta palvelut käyttöön.**
3. **Tieto saatavilla ajasta ja paikasta riippumatta asiakkaalle ja ammattilaiselle sekä tietojen yhdistely** palveluväylän avulla toiminnan tarpeisiin.

Projektin eteneminen ja lopputulokset on kuvattu tässä loppuraportissa. Keskeiset kehittämisideat, jotka vaativat kansallista panostusta, annettiin syötteeksi tunnistettuihin kansallisen palveluväylän kehittämishankkeisiin (esimerkiksi Palveluväylä esiselvitys SOTE-sektorilla). Paikallisten kehittämisideoiden osalta projektien valmistelua jatketaan syötteeksi toiminnan- ja talouden suunnitteluun.

## Projektiin osallistuneiden kaupunkien ja kuntayhtymän tavoitteet

**Forssan Seudun hyvinvointikuntayhtymän (FSHKY)** tavoitteena projektissa oli kehittää palveluväyläosaamistaan sekä projektiin pohjalta toteuttaa palveluväyläpilotteja ja ottaa palveluväylä tuotantokäyttöön myöhemmässä vaiheessa.

17.6.2014

**Forssan kaupungin** tavoitteena projektissa oli kehittää palveluväylä osaamistaan erityisesti sen tuomasta mahdollisuudesta kansalaisen sähköisen asioinnin parantamiseksi. Kehittämällä palveluväyläosaamistaan Forssan kaupungin tavoitteena on pilotoida palveluväylää ja myöhemmin ottaa palveluväylä tuotantokäyttöön.

**Hämeenlinnan kaupunki** kehittää voimakkaasti terveydenhuollon sähköisiä palveluita. Hämeenlinnan tavoitteena tässä projektissa oli kehittää palvelukeskeisen ajattelun ja palveluväyläpohjaisen arkkitehtuurin osaamista kunnille yhteistyössä FSHKY:n ja Forssan kaupungin kanssa sekä hyödyntää itse myös projektin kautta tapahtuvaa oppimista esim. muissa Hämeenlinnan ja Sitran yhteistyöhankeissa, kuten Päätöksentuki asiakkaalle –hankkeessa, jonka arkkitehtuuriperiaatteissa nojaututaan palvelukeskeiseen ajatteluun. Palvelukeskeisessä (SOA) ajattelussa palveluväylällä (service bus) on merkittävä rooli integraatioiden yksinkertaistajana. Päätöksentuki asiakkaalle- hanke on osa kanavamallin nimellä tunnettua radikaalia avosairaanhoidon uudistusta.

## Projektin tavoitteet ja lopputuotokset

Projektin tavoitteena oli:

- Tunnistaa projektiin osallistuneiden kuntien ja kuntayhtymän sekä näiden sidosorganisaatioiden tiedonvälityksen ja nykytietojärjestelmäkartan merkittävimmät ongelmat sosiaali- ja terveydenhoidon toimialueella (esim. tiedonvälitys, yhteentoimivuus, tiedon ajantasaisuus)
- Tutustua X-roadin soveltamistapoihin Virossa
- Tunnistaa palveluväylän mahdollistamat kehittämistoimenpiteet tunnistettujen ongelmien ratkaisemiseksi
- Priorsoida tunnistetut palveluväylän soveltamisalueet

## Resursointi, vaiheistus ja aikataulu

Projektin asiantuntijapalveluiden toteuttajana toimi Kuntien Tiera Oy. Projektiin osallistuivat Kuntien Tiera Oy:stä Heini Holopainen, Petteri Miinalainen ja Jaana Siitari.

Projektin alkuvaiheessa muodostettiin projektiryhmä, jossa kuntayhtymän edustajina olivat Johanna Tulander-Välkki (tietohallintopäällikkö), Hanna Hutka-Ojanen (teknologia-asiantuntija) ja Kuntien Tieran edustajana Jaana Siitari (projektikoordinaattori). Projektiryhmä kokoontui 4 kertaa projektin aikana.

Projektin kokonaistyömäärä oli 16 htp Tieran asiantuntijoiden osalta ja 10 htp kuntayhtymän ja kuntien asiantuntijoiden osalta.

Projekti jakautui kolmeen vaiheeseen:

1. Nykyhaasteiden tunnistaminen

17.6.2014

Tieran asiantuntijat haastattelivat projektiin nimettyjä kuntien ja kuntayhtymän edustajia. Haastattelujen perusteella koottiin yhteenveto tunnistetuista tiedonvälityksen haasteista, jotka perustuvat toiminnallisiin tai tietojärjestelmäintegraatio-haasteisiin.

2. Palveluväylän hyödyntämismahdollisuuksien tunnistaminen

FSHKY:n, Forssan kaupungin ja Hämeenlinnan kaupungin nimeämät edustajat osallistuivat koko päivän työpajaan Tallinnassa 20.3.

Työpajaan osallistuivat:

Johanna Tulander-Välkki	Tietohallintopäällikkö, FSHKY
Eija Haonperä	Tietohallintopäällikkö, Forssa
Arto Honkala	Avohoidon ylilääkäri, FSHKY
Tiina Kemppainen	Kasvatus- ja opetuspäällikkö, Forssa
Hanna Hutka-Ojanen	Teknologia- asiantuntija, FSHKY
Riku Moisio	Tietohallintojohtaja, Hämeenlinna
Jari Numminen	Palvelumuotoilija, Hämeenlinna
Sami Sulkko	Kaupunginjohtaja, Forssa

Työpajan fasilitoivat Petteri Miinalainen ja Jaana Siitari Kuntien Tiera Oy:stä.

Työpajan agenda oli:

- 13:00 – 13:30 X-Road, Kadri Talvoja from EISA
- 13:30 – 14:00 RIHA, Priit Parmakson from EISA
- 14:00 – 14:30 X-Road from local municipality point of view, Väino Olev from Municipality of Tallinn
- 14:30 – 15:00 Benefits of X-Road in social affairs, Anti Urm from Ministry of Social Affairs
- 15:00 – 16:00 Benefits of X-road from e-Health point of view, Raul Mill from e-Health
- 16:00 – 17:00 Ryhmätyöskentely: X-roadin hyödyntämismahdollisuudet Suomen kunnissa
- 17:00 – 17:30 Yhteenveto ja jatkotoimenpiteet

Projektin esitysmateriaalit on toimitettu sähköpostitse työpajaan osallistuneille henkilöille. Lisäksi materiaali on saatavilla Tieran extranetistä tämän projektin työryhmätilasta.

17.6.2014

3. Projektin loppuraportin laatiminen ja suositusten kirjaaminen

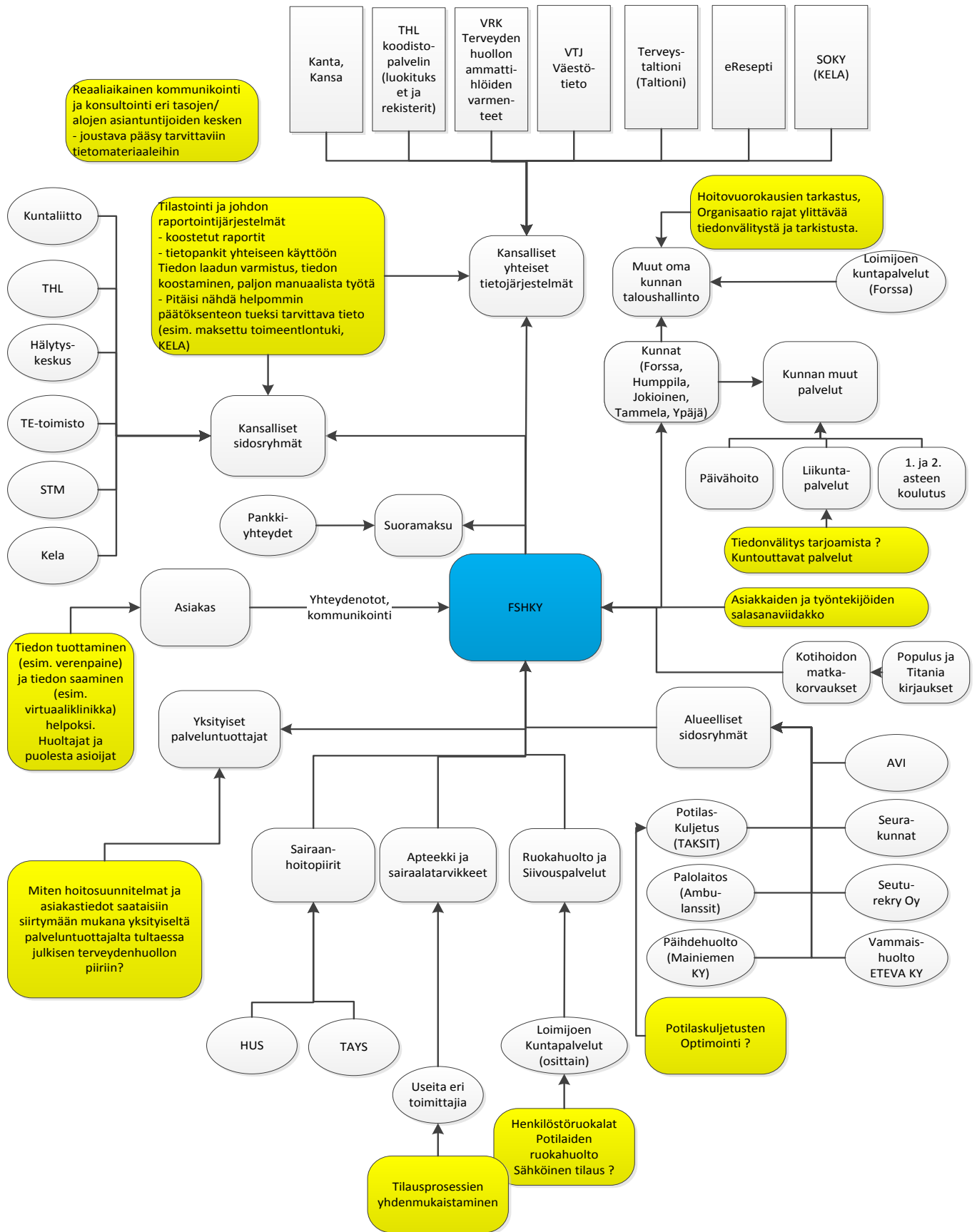
Projektin loppuraportti ja suositukset on käsitelty 17.6, ja loppuraportti on toimitettu 18.6 SITRA:lle.

## Nykytilan haasteet

Forssan seudun hyvinvointikuntayhtymän sidosryhmäkartta nykytilan haasteineen on kuvattu seuraavalla sivulla:

Palveluväylän käyttöönoton edellytysten kehittäminen SOTE- näkökulma

17.6.2014





Tiedonvälityksen keskeiset haasteet FSHKY:n näkökulmasta tunnistettuna ovat:

- Asiakaslähtöisyys
  - Tiedon tuottaminen (esim. verenpaine) ja tiedon saaminen (esim. virtuaalikelvikkö) helpoksi
  - Huoltajien ja puolesta asioijien asiointi helpommaksi
- Tilastointi ja johdon raportointijärjestelmät
  - Koostetut raportit vaativat paljon tiedon keruuta eri tietojärjestelmistä ja varmistustyötä tiedon vertailtavuuden varmistamiseksi eri kuntien välillä.
  - Tietopankit pitäisi saada helposti käyttöön asiantuntijoille.
- Ruokahuolto – sähköiset tilaukset
  - Asiakkaan hoitopolun sujuvoittamiseksi sekä asiakaspaikkojen mitoittamisessa.
- Prosessien monimutkaisuus
  - Esimerkiksi tilausprosessit toimittajakohtaisia, joka voi aiheuttaa viivytyksiä tilauksiin, jos toimintamalli epäselvä.
  - Laskutus ja maksatusprosessit vaativat paljon manuaalista tarkastustyötä, samoin esim. päätöksenteossa maksettujen etuisuuksien tarkastus (esim. vanhusten toimeentulotuet)
  - Epäselvyyksiä yleisesti toimijoiden rooleista ja vastuista, jos prosessin vastuita jaettu eri osapuolten kanssa (keneen olla yhteydessä missäkin asiassa).
- Reaaliaikainen kommunikointi ja konsultointi eri tasojen / alojen asiantuntijoiden kesken
  - Joustava pääsy tarvittaviin tietomateriaaleihin
- Asiakkaiden ja työntekijöiden salasanaviidakko

### Toimintaympäristön haasteet täydennettynä Forssan näkökulmasta

SOTE ja varhaiskasvatus

- Oppilaiden hyvinvointi
  - Ajantasainen tieto helposti eri osapuolille
- Varhaiskasvatus
  - Hakuprosessi nykyisellään
    - Paperilomake – käsittely vaatii henkilötyötä
    - Asioiden varmistaminen ja vuorovaikutus vanhempien kanssa yleensä puhelimitse
    - Maksun määrittäminen (selvittelyt / KELA/ puhelin, kotihoidontuki)
    - Palveluohjaus (manuaalinen)
- Esiopetus
  - Samantyyppisiä ongelmia, haasteita tuo poikkeustapauksien käsittely, kuten esimerkiksi toissijaisten koulupaikkojen käsittely.
- Perusopetus
  - Koulukyytien järjestely on kilpailutettu, mutta päivittäisissä muutostilanteissa asiakkaiden yhteydenpito yleensä puhelimitse.
  - Koulupiireistä ja oppilaiden sijoituksesta päättäminen
    - Työ vastuutettu yhdelle henkilölle
    - Taustalla paikkatietojärjestelmät, VRK tieto

17.6.2014

- Valmistelutietojen hyödyntämiselle laajemmin olisi tarvetta.
- Ravitsemus- ja siivouspalvelut
  - Forssassa 2 keskuskeittiötä päiväkodeille ja kouluille, sähköposti ja paperinen tilausmenettely, jonka avulla kerrotaan ruokailijoiden määrät, tilaisuudet ja muutokset tilauksiin.

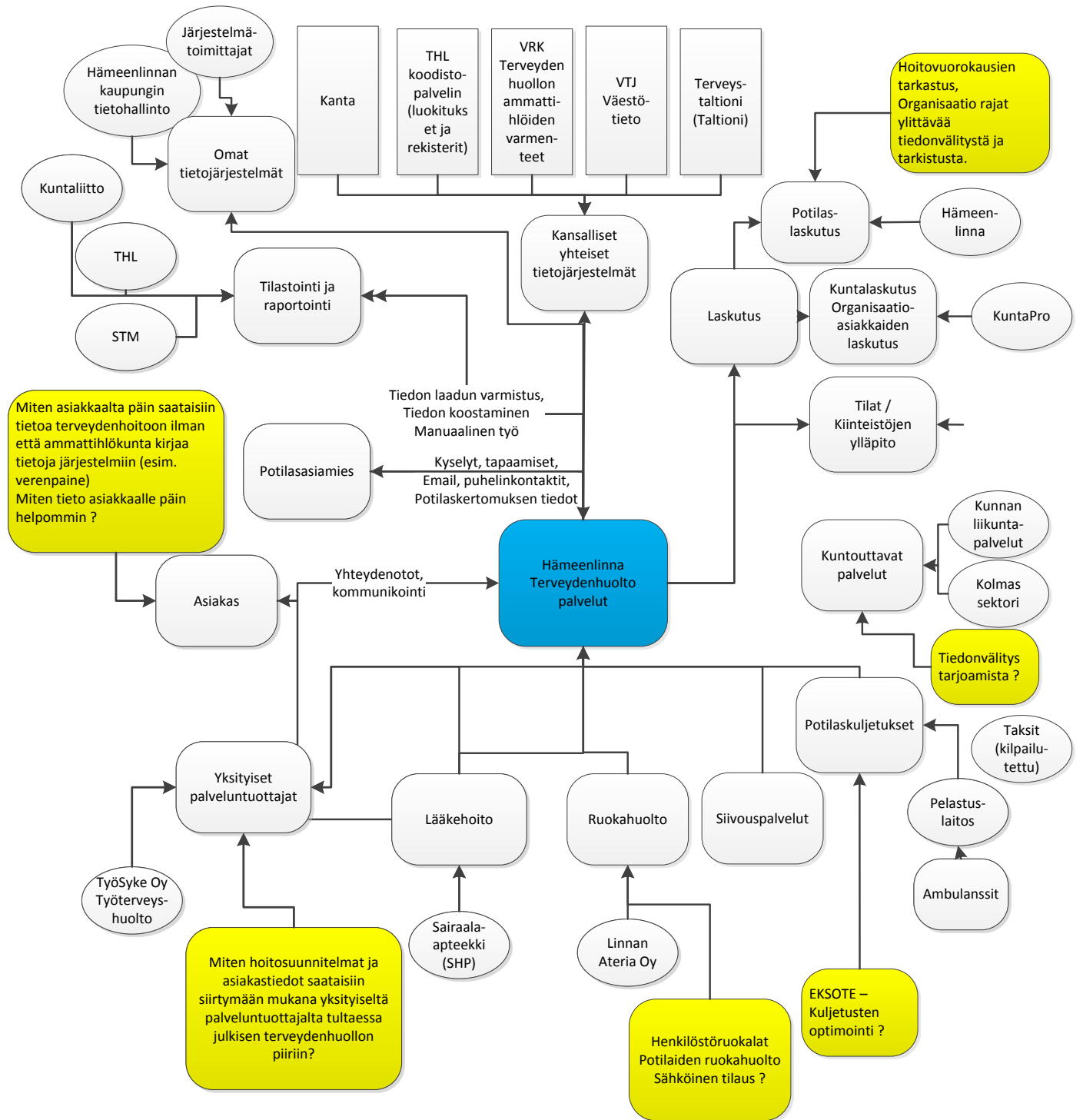
#### **Toimintaympärisön haasteet täydennettynä Hämeenlinnan näkökulmasta**

- Potilaslaskutukseen liittyvä esim. hoitovuorokausien tarkistus vaatii paljon organisaatorajat ylittävää tiedonvälitystä ja tarkastusta
- Kuntouttavien palveluiden tarjonnasta pitäisi saada paremmin tietoa eri vaihtoehtojen osalta
- Miten asiakkaalta ja asiakkaalle päin saataisiin tieto helpommin ilman välissä tapahtuvaa ammattihenkilön kirjaamista tai manuaalista lisätyötä
- Miten hoitosuunnitelmat ja asiakastiedot saataisiin siirtymään mukana yksityiseltä palveluntuottajalta tullessa julkisen terveydenhuollon piiriin
- Sähköinen tilaus liittyen ruokahuoltoon (henkilöruokalot, potilaiden ruokahuolto)
- Potilaskuljetusten optimointi

Seuraavalla sivulla on kuvattu haasteita ja sidoryhmiä Hämeenlinnan terveydenhoitopalveluiden näkökulmasta.

Palveluväylän käyttöönoton edellytysten kehittäminen SOTE- näkökulma

17.6.2014



17.6.2014

## Kehittämisideat ja potentiaalisimmat palveluväylän soveltamiskohteet

- **VTJ:n kanssa yhteinen pilotti**
  - Projektin tavoitteena on kehittää ja yksinkertaistaa henkilö- ja asiakastietojen saatavuutta kuntayhtymän eri järjestelmien käyttöön. Väestötietojärjestelmän tietojen saatavuudesta palveluväylän kautta on keskusteltu mm. SOTE palveluväylä esiselvityksessä.
  - Projektin mahdollinen toteutusaikataulu on vielä avoin, mutta FSHKY on ilmoitettu mahdolliseksi pilottikohteeksi, kun VTJ tietopalveluiden käyttö tulee mahdolliseksi kansallisen palveluväylän kautta.
- **Ruokahuollon sähköinen tilaus -pilotti**
  - Projektin tavoitteena on kehittää ruokahuoltoon liittyvään sähköistä tilausta, jonka avulla voitaisiin sujuvoittaa asiakkaan hoitopolkua sekä tukea asiakaspaikkojen mitotusta.
  - Tiedonvälitys sähköisestä tilauksesta ruokahuollon toimijalle voidaan toteuttaa myös ilman kansallista palveluväylää.
  - Projektin aikataulu ja toteutustapa on vielä selvityksen alla.
- **Labratulokset, asiakastiedot –PTJ –integrointi kansallisissa muissa kehityshankkeissa**
  - *Hanke on jo käynnissä.*