

Tarvelaskelma asiakasohjaus ja palvelualustaratkaisut hyvinvointialueella

Yksikkö: Strategia ja konsernipalvelut

Laatija: Ilkka Pirskanen

pvm: 8.3.2023

Esitetään hankittavaksi asiakasohjaus ja palvelualusta ratkaisu

Oletettu vuosimaksu / lisenssimaksu käyttöaikana 6/ 2023–12/2030 brutto n 8.000.000 €, brutto vuosikustannuksen vaihdellessa 410.000 – 1.200.000 €.

Alustaratkaisun avulla voidaan oletetusti korvata muita järjestelmiä käyttöaikana n. 6.000.000 € arvosta, joten oletettu netto vuosimaksun / lisenssimaksun kasvu koko oletetulla käyttöajalla on n. 2.000.000 €

Tehtävä hankinta on irtisanottavissa vuosittain, joten hankinnassa ei ole kysymys investoinnista, eikä hankinta kuluta lainaottovaltuutta.

Järjestelmän käyttöönottokustannukset voidaan sisällyttää tulevaisuuden sotekeskushankkeen kustannuksiin.

Perustelut:

Nyt käytössä oleva järjestelmäkokonaisuus ei mahdollista optimaalisella tavalla potilaillemme ja asiakkaillemme digitaalisten sosiaali- ja terveyspalvelujen käyttöä.

Digisotekeskusta ei voi syntyä ilman työvälineitä.

Työvälineiden hankinta tukisi sekä kansalaisten toivetta sähköisen asiointin lisäämisestä, että myös ammattilaisten toivetta saada sujuvaa digitaalista asiointia asiakkaiden ja potilaiden kanssa. Palvelujen saatavuuden ja yhteydensaannin parantaminen on yksi tulevaisuuden sotekeskusohjelman tavoitteista.

Hankinta mahdollistaa palvelurakenteen uudistamisen ja vaikuttaa positiivisesti henkilöstön riittävyyteen palvelutuotannossa.

Asiakkaita tulee kyetä ohjaamaan itseasiointiin (ketkä kykenevät) mahdollisimman paljon hankinnalla vaikutetaan ainakin seuraaviin asioihin:

- Hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen
- Omatoimipalvelut ja oirearviot
- Virtuaalivuodepaikat ja asynkroniset asioinnit ja etäseuranta
- Tarve nopeaan yhteydensaantiin ammattilainen – ammattilainen ja ammattilainen - asiakas
- Asiakasvirtojen ohjaaminen helpommaksi
- Asiointiin tullaan yhdellä tunnistautumisella eikä kymmeniä eri kanavia pitkin

Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta (306/2019) 5 § velvoittaa viranomaisen tarjoamaan jokaiselle mahdollisuus toimittaa asiointitarpeeseensa liittyvät sähköiset viestit ja asiakirjat käyttäen digitaalisia palveluita tai muita sähköisiä tiedonsiirtomenetelmiä. Tammikuussa 2018 VM linjasi sähköisen asioinnin tavoitetilasta vuonna 2022 (<https://vm.fi/digipalvelujen-ensisijaisuus>). Linjauksen mukaan viranomaiset ovat veloitettuja tarjoamaan kansalaisille ja oikeushenkilöille eli yrityksille ja yhteisöille ensisijaisena vaihtoehtona saavutettavia ja laadukkaita digitaalisia palveluja. Viranomaisten on järjestettävä henkilön asemaan, oikeuksiin ja velvollisuuksiin liittyvä viestintä ja asiointi niin, että asiakkailta on aina käytettävissä sähköinen kanava.

THL:n perusteella Siun soten alueella digitaalisia palveluita käytetään Suomessa kuudenneksi vähiten. Kansallinen tavoitetaso sotepalvelujen digitalisaatiolle, vuonna 2025 on, että vähintään 35 % kaikesta asioinnista. Tällä hetkellä digitaalista asiointia Siun sotessa on vasta noin 18 % kaikesta asioinnista.

Hankinnasta saataville merkittävälle toiminnallisille hyödyille on tässä vaiheessa mahdotonta laskea konkreettista euro määräistä arvoa. Hyödyn kuitenkin voidaan olettaa olevan erittäin merkittävä ja hankinnan nettokustannusta suurempi.

Hankinta on välttämätön, jotta Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen strategia voidaan toteuttaa.