

Asiakaspalautejärjestelmän hankinta ja DigiFinland Oy:n yhteistyöpyyntö

4478/02.08.00.02/2023

4444/00.04/2023

Tulevaisuuslautakunta 24.05.2023 § 59

Lisätiedot	Kehittämiskojohtaja Heli Aalto Puh. 013 330 7908
Päätösehdotus	Strategiajohtaja Pirskanen Ilkka: Päätetään hankkia asiakaspalautejärjestelmä esitetyn talousarvion puitteissa mahdollisuuksien mukaan SaaS-palveluna mahdollisimman lyhyellä irtisanomisajalla vuodeksi määräaikaisena, jonka jälkeen toistaiseksi voimassa olevalla sopimuksella. Siun sote ei lähde mukaan pilottialueeksi DigiFinland Oy:n hankkeeseen. Mikäli asiakaspalautedataa pystytään luovuttamaan tietosuojan ja lain näkökulmista laillisesti ja ilman Siun sotelle tulevia kustannuksia, tuetaan kehittämistyötä siltä osin mahdollisuuksien mukaan.
Päätös	Hyväksyttiin.
Selostus	Asiakkaan ja potilaan mahdollisuus antaa palautetta palveluista ja hoidosta kuuluu keskeisesti osallisuuteen. Osallisuudesta säädetään useissa laeissa kuten: (perustuslaki (731/1999), kuntalaki (410/2015), hallintolaki (434/2003), terveydenhuoltolaki (1326/2010), sosiaalihuoltolaki (1301/2014), laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992), laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000), laki hyvinvointialueista (611/2021;5 luku 29 § ja 32 §, 7 luku 41 §). Siun sotessa on ollut käytössä joitakin järjestelmiä ja välineitä, joiden avulla palautetta on kerätty. Sopimusajan umpeutuessa on tehtävä hankinta uudestaan. Hankinnan pohjaksi on selvitelty Inhouse- hankinnan mahdollisuutta, mutta sitä kautta saatavat vaihtoehdot eivät vastaa tarpeisiin, eli hankinta on kilpailutettava. Kokonaisuuteen (oma työ ja järjestelmäkulut) on varattu talousarvioon 150 000 € vuodessa. Tässä vaiheessa esitetään, että järjestelmä kilpailutetaan mahdollisuuksien mukaan SaaS-palveluna ja käyttötaloudesta katettuna. Asiakaspalautejärjestelmän hankinnassa huomioidaan palvelualustan sekä mahdollisen uuden asiakas- ja potilastietojärjestelmän hankinnan tuomat mahdollisuudet sekä muun teknologian kehitys. Sopimus on tarkoitus laatia yhden vuoden määräaikaisena, jonka jälkeen sopimus jatkuisi toistaiseksi voimassa olevana mahdollisimman lyhyellä irtisanomisajalla, joka tapauksessa alle vuoden irtisanomisajalla.

Asiakaskokemuksen mittaamisessa on tehty kansallista yhteistyötä. Käytössämme on jo mm. kansalliset yhteiset asiakaspalautetiedon väittämät, jotka on tarkoitus olla kaikilla hyvinvointialueilla käytössä 2025. DigiFinland Oy on julkisen hallinnon digitalisaatiota edistävä erityistehtävayhtiö. Yhtiön omistajia ovat vuoden 2023 alusta alkaen hyvinvointialueet, Helsingin kaupunki, HUS-yhtymä ja valtio. Yhtiön erityistehtävänä on kehittää sosiaali- ja terveydenhuollon, pelastustoimen sekä muiden toimialojen tuottavuutta ja vaikuttavuutta parantavia kansallisia digitaalisia ratkaisuja. DigiFinland on lähestynyt Pohjois-Karjalan hyvinvointialuetta yhteistyöpyynnöllä ja toivoo Siun sotesta pilottialuetta hankkeeseen ”Asiakaspalautetiedon kansallinen yhtenäistäminen. Tiedonkeruu –ja raportointiratkaisun kehittäminen”. Hankkeessa on tavoitteena rakentaa ja tuottaa yhteinen määrittely ja se, miten näistä koostuu kansallinen yhteinen näkymä.

Hankkeelle ei ole varattu pilottialueille kohdennettavaa rahoitusta, vaan kehittämistyöhön pitää osallistua omakustanteisesti. Mikäli alue ei pysty osallistumaan hankkeeseen pilottialueena, on toissijaisesti pyydetty luovuttamaan kerätty asiakaspalautedata kehittämiskäyttöön. Tämä on Siun soten näkökulmasta ongelmallista, sillä tietosuojaseloste ei mahdollista muuta, kuin siihen määritellyn käytön. Tietojen käsittely perustuu tässä tapauksessa asiakkaan antamaan suostumukseen, joka ei sisällä mahdollisuutta luovuttaa tietoa eteenpäin. Suostumus oikeusperusteena on niin vahva, että se aiheuttaisi tässä tapauksessa vaateen pyytää suostumus uuteen henkilötietojen käsittelytarkoitukseen, jossa kuvataan henkilötietojen käsittelyn uusi tarkoitus ja tietojen luovutus eteenpäin. Palautteiden antajien yksilöiminen uuden suostumuksen pyytämiseksi ei ole millään lailla mahdollista.

Pilottialueeksi lähtemisen hyötynä alueelle on esitetty sitä, että siinä pääsee vaikuttamaan kansalliseen määrittelyyn ja toimimaan esimerkkinä. Nämä hyödyt eivät riitä kompensoimaan alueelle hankkeesta koituvia panostuksia. Kansallista yhteistyötä määrittelyn ympärillä tullaan tekemään ja on jo tehty myös tämän hankkeen ulkopuolisessa, THL:n koordinoimassa yhteistyössä, eikä hankkeella ole osoitettavissa sellaista kustannushyötyä, että Pohjois-Karjalan hyvinvointialueelle olisi siihen mahdollista panostaa, vaikka itse tavoite ja asia on kannatettava ja tärkeä.