

Asiakasohjaus ja palvelualustaratkaisut hyvinvointialueella

254/00.01.03.00/2022

Aluehallitus 19.09.2022 § 118

Lisätiedot va. Kehittämiskoordinaattori Heli Aalto, p. 013 330 7908, heli.aalto@siunsote.fi.

Päätösehdotus Hyvinvointialuejohtaja Leivonen Kirsi:

Aluehallitus evästä jatkovalmistelua seuraavasti:

Sähköisessä asiakas- ja palveluohjauksessa huomioidaan asiakkaan hyvä palvelu ja neuvonta toimialueriippumattomasti. Toiminnan käynnistymisessä huomioidaan kansalliset palvelujen saatavuuden kehittämisvaatimukset sekä alan yleiset vaatimukset, mutta myös sovellusten käytettävyys niin ammattilaisille kuin kansalaisille. Toiminnan käynnistämiseen on hanketukea (Tulevaisuuden sotekeskus), mutta itse toiminta käynnistämävaiheen jälkeen on tarkoitus tehdä mahdollisimman kustannusneutraalisti nykytilanteeseen nähden.

Kehittämällä tavoitellaan

- yhteydensaannin paranemista tarjoamalla sähköistä asiakas- ja palveluneuvontaa niille asiakkaille, jotka ovat halukkaita ja kykeneviä tällaisen palvelun käyttöön
- digitalisaation edistämistä kansallista tavoitetasoa ja lainsäädännön vaatimuksia kohti
- palvelujen kysynnän vaihtelun tasaamista

Edistetään em. kohdan toteutumista hankkimalla sähköiset työkalut joko in-house-hankinnalla tai kilpailuttamalla. Kumpaan hankintavaihtoehtoa on jo selvitetty ja asia tuodaan hallitukselle huolellisen valmistelun jälkeen päätettäväksi vaihtoehtoineen mahdollisimman pian.

Sähköisten työkalujen hankinta pyritään mahdollisuuksien mukaan rahoittamaan investointiavustuksella sekä poistamalla käytöstä päällekkäisiä työvälineitä.

Päätös Hyväksyttiin.

Selostus 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 asiointin tavoitetilasta vuonna 2022 (<https://vm.fi/digipalvelujen-ensisijaisuus>). Linjauksen mukaan viranomaiset ovat velvoitettuja 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 asiointista. Tällä hetkellä digitaalista asiointia Siun sotessa on vasta noin 18 % kaikesta asiointista. 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.

Osana palvelujen digitalisaatiota on todettu tarve digitaaliselle palvelualustalle, jonka osina olisivat mm. asiakasportaali ja hyvinvointitarjotin. Näiden työkalujen käyttöönotto vaatii toiminnan jonkinasteista uudelleenorganisointia. Varsinaisen toiminnan kehittämistä tehdään osana Tulevaisuuden sotekeskuskehittämistä yhteistoiminnassa henkilöstön kanssa. Kehittämisestä on tähän mennessä keskusteltu kuntayhtymän yhteistyötoimikunnassa 12.5.2022 § 25 sekä 9.6.2022 §34.

Siun sotessa on selvitetty sähköisen asiakasportaalien, palvelualustan sekä ns. hyvinvointitarjottimen erilaisia hankintamahdollisuuksia ja kustannuksia markkinavuoropuhelun ja muiden selvitysten kautta. Näitä selvityksiä on katettu mm. hankerahoituksella (soterakenneuudistus, hykehanke).

Digitaalisella palvelualustalla tarkoitetaan sellaista modulaarista kokonaisuutta, joka kokoaa kertakirjautumisen taakse eri palvelukokonaisuuksia, ja jotka välittyvät digitaalista väylää pitkin käytettäväksi. Palvelualustan kautta asiakas ja ammattilainen saa kootusti ratkaisut käyttöönsä. Palvelualusta kokoaa eri toiminnallisuudet yhden sovelluksen kautta käytettäväksi esimerkiksi asiakkaan älypuhelinsovelluksen tai asiakasportaalien kautta.

Asiakasportaalilla tarkoitetaan asiakkaan sähköistä väylää palveluihin, näkymää tai sovellusta, jota kautta palvelua saadaan tai sitä annetaan asiakkaalle. Sen tulee mahdollistaa asiakkaan välillä kahdensuuntainen tietojen vaihto.

Hyvinvointitarjottimella tarkoitetaan sellaista osaa sähköisistä palveluista, jonka kautta mahdollistetaan alueen asukkaille non-sote palvelujen tuottajien tietojen välittämistä. Sen tulee mahdollistaa välittää tieto olemassa olevista kolmannen sektorin palveluista ja hinnoista, sekä konkretisoida tarjolla olevia palveluita, ei niinkään vain järjestöjä ja yhdistyksiä. Hyvinvointitarjotin on keskiössä hyvinvointilähetelle. Sen tulee tuottaa tietoa palvelujen hinnoista ja hyvinvointia tukevista soten ulkopuolisista ratkaisuista ja palveluista.

Kaupallisia suoraan käyttöönotettavia ratkaisuja digipalvelualustaksi on selvityksen perustalla löydetty kaksi. Suoraan käyttöönotettavat ratkaisut eivät ole in-house-hankinnan piirissä. In-house-hankinnan kautta voitaisiin hankkia modulaarinen ratkaisu, joita on tarjolla useita. Modulaaristen ratkaisujen ongelma on se, että niiden valmiusastetta voi olla vaikea ennakoita määrittämällä, jolloin oman työn ja hankittavien moduulien osuus on vaikea arvioida ja siten kustannusvaikutuksen jäävät ainakin osittain epävarmoiksi. Oman työn osuuden käyttöön liittyy myös muita riskejä, kuten osaamisriskit. In-house -toimittajalla ei ole myöskään kaupallisen yhtiön ketteryyttä kehittää ja siten aikatauluriski voi realisoitua.

In-house -hankinnan puolesta puhuu ketterä hankintatapa sekä käyttökokemukset muissa sairaanhoitopiireissä. Olemassa oleva, tuotantokäytössä toisaalla olevan modulaarisen digitaalisen palvelualustan rakenne on joustava ja sitä on kehitetty samankaltaisille toimijoille Suomessa. In-house -hankinnassa lopputuotteen valintaan on mahdollista vaikuttaa paremmin.

Kilpailutuksen puolesta puhuu käytössä olevien ratkaisujen laaja ja pitkä käyttökokemus mm. yksityissektorilla ja jopa kansainvälisesti. Kilpailutetut tuotteet ovat valmiita SaaS -palveluita käyttöön otettavaksi ja niiden tuotekehityksestä ja ylläpidosta vastaavat in-house -yhtiöitä laajemmat henkilöstöresurssit ja kokoaikaiset kehittäjät. Samaa palveluita käyttävät muut asiakkaat myös parantavat jatkuvasti ajan tasalla olevaa palvelua ja sen käytettävyyttä. Myös asiakassovellukset ovat sovelluskauppojen kautta suoraan ladattavissa ja käytettävissä. Lopputuotteen moduuleihin on vähemmän mahdollisuus vaikuttaa, koska tuote on useille asiakkaille käytössä.

Hyvinvointialueen investointisuunnitelmaan ei sähköisten työvälineiden hankkimista ole pystytty sisällyttämään. Näin ollen hankinta mahdollistuu ainoastaan, mikäli saamme siihen investointiavustusta tai se pystytään muuten toteuttamaan kustannusneutraalisti.

Mahdollisesti hankittavaa palvelualustakokonaisuusratkaisua on pidettävä valtionohjauksen tarkoittamana toiminnallisesti merkittävänä investointina (sellaisen tieto- ja viestintätekniikan ratkaisun hankinta ja käyttöönotto, jolla on vaikutuksia sosiaali- ja terveydenhuollon toteuttamistapaan, saatavuuteen, saavutettavuuteen tai laatuun hyvinvointialueella), joka on sisällytettävä hyvinvointialueen investointisuunnitelmaan sekä perusteltava sen hankinta. Hankinnan tarpeellisuuden arvioinnissa STM:n taholta otetaan huomioon hankinnan kustannustehokkuus, yhteistyösopimusten yhteensovittaminen sekä hyvinvointialueen taloudellinen kestävyys.