



LIITE 1. TIETOPYYNTÖ

Sosiaalihuollon tietojärjestelmäpalveluiden kokonaisuus

Tekijä: UNA Oy
Julkisuus: Luottamuksellinen
Luontipäivä: 11.08.2021
Versio: 1.00



SISÄLLYSLUETTELO

1. Johdanto	2
1.1 Sosiaalihuollon tiedonhallinnan ja ICT-kehittämisen tarvemäärittely (SOSICT) - projekti.....	2
2. Tausta ja tarkoitus	4
2.1 Nykytila	5
3 Kehittämistarpeet.....	6
3.1 Keskeisimmät kehittämistarpeet eri kohderyhmien näkökulmista	7
3.1.1 Asiakas / asiakkuus	7
3.1.2 Ammattihenkilö.....	8
3.1.3 Palvelunjärjestäjä	9
3.2 Priorisoituvat kehittämistarpeet toiminnallisten tarpeiden osalta	10
3.2.1 Asiakastiedon hallinta ja jakaminen	10
3.2.2 Koontinäkyä asiakkuuteen.....	10
3.2.3 Asiakkaan suunnitelma	11
3.2.4 Yhtenäinen, personoituva työalusta.....	11
3.2.5 Automaattiset herätteet ja muistutukset.....	12
3.2.6 Asiakkaan tilannekuva ja asiointi.....	13
3.2.7 Prosessien ja sääntöjen hyödyntäminen ja hallinta	13
3.2.8 Käyttäjien opastus ja käytön tuki.....	15
3.2.9 Aikataulujen ja varausten hallinta tiimityössä	15
3.2.10 Etäpalveluiden hyödyntäminen	16
3.2.11 Toiminnan seuranta ja tiedolla johtaminen	16
4. Kehittämistavoitteet ja -periaatteet	18
4.1 Kehittämisen tavoitteet.....	18
4.2 Kehittämisperiaatteet ja -linjaukset	20
4.3 Yhteentoimivuus.....	21
4.4 Uudistuva sote-tietojärjestelmien ekosysteemi.....	24
5. Tietopyynnön kysymykset ja vastaaminen.....	26

1. JOHDANTO

TÄMÄ ASIAKIRJA EI OLE HANKINTAILMOITUS EIKÄ TARJOUSPYYNTÖ, EIKÄ SEN JULKAISEMISELLA ALOITETA TARJOUSKILPAILUA, VAAN KYSEESSÄ ON HANKINNAN/HANKINTOJEN VALMISTELUUN JA MARKKINAKARTOITUKSEEN LIITTYVÄ TIETOPYYNTÖ. TÄMÄ ASIAKIRJA EI VELVOITA HANKINTAYKSIKKÖÄ TOTEUTTAMAAN VARSINAISTA HANKINTAA. TIETOPYYNTÖÖN ANNETUT VASTAUKSET EIVÄT SIDO VASTAAJAA MILLÄÄN TAVALLA SUHTEESSA MAHDOLLISEEN MYÖHEMMIN TOTEUTETTAVAAN HANKINTAAN TAI HANKINTOIHIN.

Tietopyynnön kohteena on sosiaalihuollon kehittymisen ja uudenlaisia toimialarajat ylittäviä toimintamalleja tukeva sosiaalihuollon tietojärjestelmäpalveluiden kokonaisuus. Tietopyynnöllä selvitetään markkinatoimijoiden kyvykkyyttä ja valmiutta vastata tietopyynnössä kuvattuihin sosiaalihuollon kehittämistarpeisiin. Lisäksi selvitetään markkinatoimijoiden innovatiivisia ideoita sosiaalihuollon toiminnan tarpeisiin.

Tällä tietopyynnöllä haetaan näkemyksiä UNA Oy:lle ja UNA-yhteistyössä mukana oleville organisaatioille, jotka valmistelevat sosiaalihuollon tietojärjestelmäpalvelun kokonaisuuden kehittämistä tai mahdollisia hankintoja. UNA-yhteistyö on perustettu edistämään uudistuvaa sosiaali- ja terveydenhuoltoa palvelevan tietojärjestelmäkokonaisuuden kehittämistä.

Tietopyynnön toteutuksen jälkeen voidaan tietopyyntöön vastaaja kutsua kahdenkeskiseen keskustelutilaisuuteen. Mahdollisessa keskustelutilaisuudessa ei anneta tietopyynnön vastaajalle tietoa, jota ei julkaistaisi mahdollisessa tarjouspyynnössä, tai jota ei ole muutoin avoimesti ja vapaasti saatavilla.

1.1 Sosiaalihuollon tiedonhallinnan ja ICT-kehittämisen tarvemäärittely (SOSICT) -projekti

Osana UNA-yhteistyötä on meneillään Sosiaalihuollon tiedonhallinnan ja ICT-kehittämisen tarvemäärittely (SOSICT) -projekti. Projektin tehtävät ja tuotokset tukevat tavoitteellista ja vaiheistettua sosiaalihuollon ICT-ratkaisujen kehittämistä.

SOSICT-projektissa suunnitellaan sosiaalihuollon palveluiden ja uudenlaisten toimialarajat ylittävien toimintamallien tueksi tarvittavaa tietojärjestelmäpalveluiden kokonaisuutta. Tätä kokonaisuutta on tavoitteena käyttää kehittyvän palvelujärjestelmän sekä hyvinvointialueen laajuisen palvelutuotannon tukena. Keskeisenä tavoitteena on tukea ja mahdollistaa projektissa mukana olevien toimijoiden eteneminen sosiaalihuollon tietojärjestelmäpalveluiden kehittämisessä tai hankinnoissa mahdollisimman yhtenäisellä ja yhteentoimivalla tavalla, täyttäen lainsäädännön

osoittamat kehitystarpeet sekä mahdollistaen nykyaikaisen teknologian hyödyntäminen.

Projektin osapuolina ovat UNA Oy:n lisäksi:

- Etelä-Pohjanmaan sairaanhoitopiirin kuntayhtymä
- Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymä
- Keski-Pohjanmaan sosiaali- ja terveystieteiden kuntayhtymä
- Lapin sairaanhoitopiirin kuntayhtymä
- Länsi-Pohjan sairaanhoitopiirin kuntayhtymä
- Pirkanmaan sairaanhoitopiirin kuntayhtymä
- Pohjois-Pohjanmaan sairaanhoitopiirin kuntayhtymä
- Pohjois-Savon sairaanhoitopiirin kuntayhtymä

Sosiaalihuollon tietojärjestelmäpalveluiden kokonaisuudelta tavoitellaan:

- Toiminnan tehokkuuden, joustavuuden ja vaikuttavuuden parantamista
- Asiakkaiden ja ammattilaisten parantunutta asiakas- ja käyttäjäkokemusta
- Vaatimustenmukaisuutta suhteessa kansalliseen sosiaalihuollon tiedonhallinnan ohjeistoon
- Kehitettävien ja hankittavien ratkaisujen avoimuutta, sekä tukea moniammatillisille ja integroiduille toimintamalleille

Sosiaalihuollon järjestelmäpalveluiden kokonaisuutta kehittämällä mahdollistetaan vaikuttavampi ja kustannustehokkaampi sosiaalihuollon palvelujärjestelmä, joka kykenee tietoa hyödyntävien palvelumallien, -prosessien ja -menetelmien uudistamiseen. Tietojärjestelmäpalveluiden kehittämisellä tavoitellaan SOSICT-projektin puitteissa ensisijaisesti sosiaalihuollon tarpeiden palvelemista, mutta myös perusterveydenhuollon sekä erikoissairanhoidon ja näihin liittyvien tukipalveluiden ja tuotannonohjauksen tietojärjestelmäpalveluiden vaiheittaista kehittämistä.

2. TAUSTA JA TARKOITUS

Laissa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (asiakastietolaki) tietojen luovuttaminen ja käyttäminen sosiaali- ja terveydenhuollon kesken on laajentumassa. Tämä edellyttää sosiaalihuollon järjestelmiltä integraatioiden ja valtuushallinnan toteuttamista tulevan asiakastietolain mukaisena. Asiakastietolaissa julkisia sosiaalihuollon palveluita tuottavilla organisaatioilla on velvoite liittyä valtakunnallisten tietojärjestelmäpalveluiden käyttäjäksi sosiaalihuollon asiakastiedon arkiston osalta 1.9.2024 mennessä. Kanta I ja II vaatimusten lisäksi myös tuleviin Kanta III ja IV vaatimuksiin on tarpeen varautua.

Sote-uudistuksessa sosiaali- ja terveystietojen sekä pelastustoimen järjestämisvastuut siirtyvät kunnilta ja kuntayhtymiltä hyvinvointialueille 2023. Tässä yhteydessä hyvinvointialueesta tulee rekisterinpitäjä. Hyvinvointialueilla on tavoitteena saavuttaa mahdollisimman yhtenäiset alueelliset tietojärjestelmät. Hyvinvointialueiden perustamista koskevan esityksen (HE 241/2020) mukaan hyvinvointialueen on myös huolehdittava sosiaali- ja terveydenhuollon yhteensovittamisesta, yhteen sovitettuja palveluja laaja-alaisesti tarvitsevien asiakasryhmien ja asiakkaiden tunnistamisesta, palveluketjujen ja palvelukokonaisuuksien määrittelemisestä sekä asiakasta koskevan tiedon hyödyntämisestä eri tuottajien välillä. Uudistuva tietojärjestelmien ja palveluiden kokonaisuus auttaa myös saavuttamaan sote-uudistuksen tavoitteet yhdenvertaisuudesta palveluiden saatavuudessa ja laadussa. Uudistuvat järjestelmät helpottavat siirtymistä uusiin tehokkaampiin toimintatapoihin. Asiointi verkossa säästää aikaa ja matkustamista, ja yhä useammat palvelut tulee olla tarjolla myös sähköisesti.

Sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden integraatio ja saumattomat palvelupolut asettavat sekä haasteen että tavoitteen tulevaisuuden tietojärjestelmäkokonaisuutta rakennettaessa. Palvelupolkujen saumattomuuden tulisi toteutua paitsi sosiaali- ja terveydenhuollon kesken, myös silloin kun palveluiden tuottamiseen osallistuu kolmansia osapuolia ja järjestelmiä. Asiakkaan kokemus palveluiden saumattomuudesta edellyttää järjestelmiltä hyvää tukea sähköiselle asioinnille ja asiakkaan osallistamiselle, sekä resurssien ja tuotannon ohjaukselle sekä optimoinnille.

Tulevaisuuden sosiaalihuollon tietojärjestelmäpalveluiden kokonaisuuden halutaan vaiheittain mahdollistavan toiminnan tehokkuuden, joustavuuden ja vaikuttavuuden parantuminen. Tämä edellyttää tukea moniammatillisille ja integroiduille toimintamalleille sekä uusille etähoitojen ratkaisuille ja ammattihenkilöiden päätelaitteiden kyvykkyyksille. Tietojärjestelmäpalveluiden tarkoituksena on lisäksi parantaa ammattihenkilöiden käyttäjäkokemusta ja tukea ammattihenkilöiden työtä mahdollistaen asiakkaan parantunut asiakaskokemus. Kokonaisuuden on vastattava kansallisen sosiaalihuollon tiedonhallinnan ohjeistoa. Sosiaalihuollon

tietojärjestelmäpalveluiden kokonaisuuden on turvattava tiedon toisiokäytön valmiudet esimerkiksi hyvinvointialueille mahdollistaen tiedolla johtaminen.

2.1 Nykytila

Sosiaalihuollon sähköiset asiointipalvelut ovat kuntien, kaupunkien tai sairaanhoitopiirien omia tai rajatun alueen ratkaisuja, joissa toimintatavat ja sähköisten ratkaisujen hyödyntäminen on toteutettu eri tavoin eri paikoissa. Kansallista mallia tai yhteistyötä asiointipalvelujen parhaiden käytäntöjen levittämiseksi ja käyttöönotolle ei ole ollut ennen sosiaalihuollon Kanta-palveluita. Kanta-palvelun käyttöönoton myötä organisaatiot joutuvat muokkaamaan palveluprosessejaan kansallisten vaatimusten mukaisiksi. Yleisesti ottaen sosiaalihuollon tietojärjestelmissä on vähemmän ulkoisia rajapintoja kuin terveydenhuollon tietojärjestelmissä. Useissa järjestelmissä on raportointiratkaisu, joka mahdollistaa tietojen kyselemisen tietokannasta.

Organisaatioiden sisäisiä järjestelmäintegraatioita on toteutettu pääpotilastietojärjestelmiin pohjautuen. Lisäksi alueellista tiedonsiirtoa on toteutettu sähköisillä läheteillä ja hoitopalautteilla sekä viitetietojärjestelmillä. Lukuun ottamatta väestötietojen kansallisia rekistereitä, Kanta-palveluita, Terveystietojen tietopalvelua sekä THL:n raportteja ja koodistopalvelua, ei sosiaali- ja terveydenhuollossa ole juurikaan käytössä kansallisia tietojärjestelmäpalveluita. Suomi.fi -palvelut ovat yleistymässä sote-sektorilla ainakin tunnustautumisratkaisujen, ammattilaisten ja asiakkaiden välisen viestinnän sekä puolesta asiointin osalta. Tietoliikenteen ja tiedonsiirtoratkaisujen osalta organisaatioissa on edelleen kymmeniä eri tasoilla toteutettuja päällekkäisiä ja yhteentoimimattomia tiedonsiirtoväyliä, tiedonjaon ja arkistoinnin ratkaisuja.

AKUSTI-foorumien tuottaman *Asiakas- ja potilastietojärjestelmien tilannekuva ja sen analyysi 2020¹* perusteella useimpien sairaanhoitopiirien alueilla oli vuonna 2020 käytössä useita sosiaalihuollon järjestelmiä. Sosiaalihuollon järjestelmien lisäksi paljon sosiaalihuollon asiakastietoja kirjataan alueilla myös potilastietojärjestelmiin esimerkiksi kotihoidossa, kasvatus- ja perheneuvonnassa sekä päihdepalveluissa. Asiakas- ja potilastietojärjestelmäpalveluiden uudistamis- ja harmonisointityötä tehdään tällä hetkellä monilla alueilla. AKUSTI-foorumien aptj-tilannekuvassa todetaan, että tulevat muutokset tietojärjestelmätilanteeseen tulevat todennäköisimmin toteutumaan pääosin alueellisina sairaanhoitopiiri- tai maakuntatason hankintakokonaisuuksina. Uudistamis- ja harmonisointityön lisäksi valtakunnallista kehittämistyötä on menossa eri tavoin organisoituna. Yhteistyössä tavoitellaan toiminnallisia ja taloudellisia etuja

¹ https://www.kuntaliitto.fi/sites/default/files/media/file/APTJ-tilannekuva2020_AKUSTI110620_0.pdf

tietojärjestelmäarkkitehtuuria yhtenäistämällä ja ICT-ratkaisuja yhdistämällä. Lisäksi tarvitaan toimintamallien ja sähköisen tiedonhallinnan ratkaisujen yhtenäistämistä ja uudistamista.

3 KEHITTÄMISTARPEET

Sosiaalihuollon tietojärjestelmäpalveluiden kokonaisuuden kehittäminen on tarpeen, jotta pystytään vastaamaan sosiaalihuollon sääntelyn ja asianhallinnan kehittämisen kansallisiin vaatimuksiin ja hyvinvointialueiden aloitukseen:

1. Sote-uudistuksessa hyvinvointialueille siirtyy järjestämisvastuu 2023, joka edellyttää keskitettyä rekisteriä uudelle rekisterinpitäjälle. Hyvinvointialueilla on tavoitteena saavuttaa mahdollisimman yhtenäiset alueelliset tietojärjestelmät.
2. Laissa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä julkisen sosiaalihuollon palveluntajan on liityttävä valtakunnallisten tietojärjestelmäpalvelujen asiakastietojen arkistointipalveluun viimeistään 1. päivänä syyskuuta 2024 mennessä.

Sosiaalihuollon asiakkaiden, ammattihenkilöiden ja palvelunjärjestäjän kehittämistarpeiden sekä toiminnallisten kehittämistarpeiden kuvaaminen perustuu UNA-yhteistyössä tuotettuihin määrittelyihin, tarvekartoituksiin tahtotilasta ja visioihin järjestelmä uudistamiseen liittyen. Kehittämistarpeita toiminnan näkökulmasta on tarkennettu viimeksi keväällä 2021 järjestetyissä työpajoissa sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden, ICT-asiiantuntijoiden ja kokemusasiantuntijoiden kanssa. Lisäksi kehittämistarpeita on selvitetty aikaisemmin esimerkiksi vuonna 2019 toteutetuissa alueellisissa työpajoissa, joissa kartoitettiin sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden kehittämistarpeita sosiaalihuollon tietojärjestelmäpalveluita kohtaan sekä asiakasorganisaatioiden tahtotilaa ja kehittämistarpeita uudistamiselle. Kehittämistarpeiden kuvaukset eivät ole yksiselitteisiä vaatimuksia kehittämisen kohteelle, vaan ne kuvaavat yleisiä näkökulmia ja uudistamisen tahtotilaa.

Kevään 2021 työpajatyöskentelyssä vahvasti esiin nousseita teemoja olivat verkostomaisen toimintamallin kehittäminen, asiakkaan palveluiden kokonaisvaltaiseen ja koordinoituun toteuttamiseen liittyvät toiveet, sekä tietosuojaan ja yksityisyyteen liittyvät kysymykset. Sosiaalihuollon tietojärjestelmäpalveluiden kokonaisuuden tavoitteena on vapauttaa ammattihenkilöiden aikaa inhimilliseen kohtaamiseen.

Sosiaalihuollon tulevaisuuden ratkaisujen toivotaan tukevan ja kannustavan verkostomaiseen yhteistyöhön. Moniammatillinen tiimityö, asiakkaan ja hänen läheistensä osallistaminen sekä yksityisten palveluntuottajien ja kolmannen sektorin aktiivinen rooli ovat edellytyksiä sille että asiakkaan hyvinvointi voidaan varmistaa

tehokkaasti ja ennakoivin toimin. Verkostomainen yhteistyö vaatii tietojärjestelmiltä kykyä jakaa sensitiivistä tietoa, laatia yhteisiä kirjauksia ja asiakirjoja sekä järjestää helposti yhteisiä tapaamisia, joko etänä tai kasvotusten.

Asiakkaan ja hänen läheistensä tilanteen käsittely kokonaisvaltaisesti voi vaatia merkittäviä muutoksia niin organisaatioiden rakenteissa, toimintatavoissa kuin talousohjauksessa. Nykytilanteessa tukea tarjotaan usein silloissa, yksittäisissä palveluissa ja organisaatioissa, ilman selkeää keskinäistä kokonaisuuden koordinoitua. Eri palveluita yhteen liittävä, asiakaskeskeisen ja mahdollisesti koko perhettä koskevan hyvinvointisuunnitelman kokonaisvaltainen hallinta ja toteuttaminen vaatiikin järjestelmä uudistusten lisäksi toiminta- ja ajatusmallien merkittävää uudistamista.

Asiakkaan oikeus päättää ja tietää, missä hänen tietojensa käsitellään, korostuu tuotaessa asiakkaan tietoja useiden toimijoiden hyödynnettäväksi. Järjestelmien täytyy mahdollistaa tarpeellisen tiedon sujuva siirtyminen taholta toiselle asiakkaan suostumuksella, mutta myös tiedon katselu- ja kirjaamisoikeuksien rajaaminen.

3.1 Keskeisimmät kehittämistarpeet eri kohderyhmien näkökulmista

3.1.1 Asiakas / asiakkuus

Keskeinen kehittämisen painopiste on toiminnan ja prosessien muuttaminen nykyisestä ammattilaiskeskeisyydestä kohti asiakaskeskeisyyttä. Kehitettäessä prosesseja asiakaskeskeisesti, varmistetaan asiakkaan eri palvelutarpeiden läpinäkyvyys organisaatio-, palvelu- ja sektorirajat ylittävissä suunnitelmissa, huomioiden mm. sosiaalihuollon eri asiakasryhmien palvelukokonaisuuksien hallinnan tehostaminen (esim. työikäiset, lapset ja nuoret, perheet) ja kolmannen sektorin toimijoiden rooli.

Sosiaalihuollon asiakkaan näkökulmasta sosiaalihuollon tietojärjestelmäpalveluiden kokonaisuuden tulisi tarjota asiakasohjauksen toiminnallisuudet, joilla voitaisiin varmistaa sosiaalihuollon asiakkaan palveluiden järjestäminen saumattomasti. Sosiaalihuollon asiakkaan tulisi saada ajantasainen tieto oman suunnitelmansa eri palveluiden ja tehtävien tilanteista. Tilanteissa, joissa asiakas tai ammattihenkilö voi valita palveluntuottajat, niin eri palvelut ja palveluntuottajien tarjoamat ovat löydettävissä ja vertailtavissa helposti kustannusvaihtoehtoineen sisältäen ajantasaiset tiedot palveluntuottajista, palveluista ja palveluiden saatavuudesta.

Organisaation toiminnan tarpeisiin liittyy kyvykkyys tunnistaa asiakkaiden palvelutarve riittävällä laajuudella, jotta asiakasohjauksessa voidaan ohjata optimaalisen palvelun pariin ja nimetä omatyöntekijä koordinoimaan koko palvelukokonaisuutta. Palveluiden optimoinnin ja automatisoinnin avulla asiakkaat voitaisiin ohjata hakemaan oikeaa palvelua tai tunnistetun palvelutarpeen mukaista ammattihenkilöä/palveluyksikköä. Palveluiden optimointi ja automatisointi palveluja koordinoivan omatyöntekijän tueksi

auttaa organisaatiota parantamaan asiakaskokemusta, saavuttamaan asiakkaalle oikea-aikaiset palvelut, hyvinvointia ja terveyshyötyjä, kustannussäästöjä sekä kohdentamaan resurssit tehokkaasti.

Ammattihenkilöiden oman työn sekä sosiaalihuollon asiakkaan palvelukokemuksen ja palveluprosessien kehittämisen tueksi tulisi mahdollistaa asiakaspalautteen muodostaminen, koostaminen ja hyödyntäminen. Palaute voidaan suurilta osin koostaa sosiaalihuollon asiakirjoista. Koska ammattihenkilöiden tulee voida dokumentoida ja suunnitella palveluja yhtä sosiaalihuollon asiakasta laajemmin asialiitoksen kautta, kuten esimerkiksi ryhmäkohtaisesti tai perhekokonaisuuksittain, niin se edellyttää asiakkuuksien hallinnan toiminnallisuuksien kehittämistä. Samoin järjestelmän tulisi tukea tiedonsaantia perheenjäsenten eri asiakkuuksista, joilla on vaikutusta yhden perheenjäsenen palveluihin.

3.1.2 Ammattihenkilö

Sosiaalihuollon työskentelymuodot kehittyvät ajan hengen mukaisesti monimuotoisemmiksi, jonka vuoksi ammattihenkilöillä tulisi olla eri vaihtoehtoja kulloiseenkin tarpeeseen soveltuvien, käytettävyydeltään kehittyneiden työvälineiden käyttöön saamiseksi. Työn liikkuvuuden lisääntyessä tulisi teknisten ratkaisuiden mahdollistaa tiedon saatavuus ja saavutettavuus, jotta ammattihenkilö voi luottaa käytettävissä olevaan tietoon. Sosiaalihuollon tietojärjestelmäpalveluiden kokonaisuuden tulee toimia ammattihenkilöiden näkökulmasta niin, että yhteentoimivuus palveluiden välillä saadaan kehitettyä saumattomaksi. Kasvavan tietomäärän hallitsemiseksi ammattihenkilöt tarvitsisivat työskentelyn sujuvoittamiseksi ja tehostamiseksi uusia työkaluja, kuten toistuvien tehtävien automatisointi, mobiilikäytön laajamittainen tuki, puheohjaus sekä tiedon hyödyntämiseen mm. tiedon louhinnan ja tekoälyn ratkaisuja.

Tietojärjestelmäpalveluiden käytettävyyden tulee tukea ja ohjata ammattihenkilöiden sujuvaa työskentelyä sosiaalihuollon asiakkaan palveluiden sujuvan toteuttamisen mahdollistamiseksi siten, että kansallisesti määritellyt palveluita, prosesseja ja asiakirjoja hyödynnetään kertakirjaamisen periaatteella. Ammattihenkilöiden tiedon tuottamista voidaan nopeuttaa eri tavoin esimerkiksi puheentunnistusta ja kenttien automaattista täydentämistä hyödyntäen.

Erilaiset asiakkaan tilannetta selvittävät tiedot ja toiminnallisuudet tarvitaan osaksi järjestelmäratkaisua tukemaan päätöksentekoa huomioiden tarve organisaatiokohtaiselle räätälöitävyydelle. Mittarit ovat yksi osa tietosisältöjä ja silloin tulee huomioida eettiset ohjeet niiden käyttöön sosiaalihuollossa. Lisäksi tietojärjestelmäpalveluissa on huomioitava esimerkiksi rekisterinkäyttövaltuutus, arkistokatselin, mahdollisuus vaihtaa dokumentaatioita digitaalisesti, sähköiset

allekirjoitukset, huoltajuustietojen vienti DWV:lle, asiakaslaskutus sekä sähköinen virka-apupyyntö sisältäen kuittauksen, ennakkotiedon lähettämisen ja seurannan.

Kustannusten huomioimiseksi ja kustannusvaikuttavuuden saavuttamiseksi, ammattihenkilöt haluavat nähdä palveluita suunnitellessaan ja toteuttaessaan palveluiden ja päätösten kustannustiedot sisältäen ennusteet ja vaihtoehdot suhteessa muihin palveluihin tai miten palveluntarve tulee muuttumaan (pätöksenteon tuki, AI-ratkaisut). Kustannustietoisuuden lisäämisellä mahdollistettaisiin esimerkiksi paljon kustannuksia aiheuttavien asiakkaiden ohjaaminen toimintakykyä ylläpitävien palveluiden piiriin. Samalla huomioitava kuitenkin palveluun pääsyn kriteerit lain mukaisesti, jotka takaavat asiakkaille riittävät ja oikea-aikaiset palvelut.

3.1.3 Palvelunjärjestäjä

Kokonaisuutta kehitettäessä ja uudistettaessa organisaatiot haluavat saavuttaa hyötyjä sekä yhteishankinnalla että monitoimittajamallilla. Kokonaisuutta uudistettaessa tulisi huomioida nykyisten järjestelmien vaatimat kehittämiskustannukset siirtymä- ja migraatiovaiheessa ja lopputuloksena täytyisi olla ratkaisu, joka vähentää päällekkäisten järjestelmien määrää ja tarvetta. Investointien kohtuullistamiseksi tulisi varmistaa, että kokonaisuus perustuu pitkäikäisiin ja kehittyviin teknisiin ratkaisuihin sekä hyödyntää muualla tehtyjen vastaavien uudistamisten oppeja.

Kansalliset vaatimukset, hyvinvointialueiden aloitus ja toiminnasta nouseva uudistamistarve tulevat vaatimaan taloudellista panostusta. Panostusten avulla pyritään saavuttamaan nykyistä enemmän tuloksia. Asiakastietolain valmistelussa on kuvattu muutosten kustannusvaikutuksia. Organisaatioille on tärkeää päästä jatkossa tilanteeseen, jossa kehittämiskustannusten ennustettavuus ja seurannan näkyvyys parantuvat nykyisestä. Kansallisiin vaatimuksiin ja hyvinvointialueiden aloitukseen liittyvät määräajat edellyttävät kehittämisen vaiheistamista ja toiminnasta nousevien tarpeiden priorisointia.

Tuottavuuden lisääminen on mahdollista saavuttaa esimerkiksi kehittämällä kokonaisuutta niin, että se mahdollistaisi sosiaalihuollon asiakkaan osallistamisen oman palvelunsa järjestämiseen ja toteutukseen sekä asiakkaan itsensä tuottaman tiedon hyödynnettävyyden palveluja tuottaessa. Asiakkaan palveleminen oikeaan aikaan oikeassa paikassa ja oikeassa palvelussa sekä oikeilla resursseilla mahdollistaa kustannussäästöjen saavuttamisen.

Tiedonhallinnan elinkaari tiedon syntymästä tiedon säilytykseen ja arkistointiin on huomioitava. Sosiaalihuollon tietojärjestelmäratkaisun kokonaisuudessa syntyy Kanta-palveluihin arkistoitavaa tietoa ja ei-Kanta-palveluihin arkistoitavaa tietoa. Kokonaisuudessa on huomioitava osassa sosiaalipalveluja muodostuvat potilastiedot.

Sosiaalihuollon potilastiedot muodostavat lisäksi sosiaalipalvelun rekisterissä oman osarekisterin ja niiden arkistointi Kantaan sekä tietojen käyttö edellyttävät lainsäädännön muutoksia.

3.2 Priorisoituvat kehittämistarpeet toiminnallisten tarpeiden osalta

Tulevaisuuden järjestelmien tulee vastata sosiaalihuollon kansallisten vaatimusten mukaiseen palvelutehtävien, palveluprosessien ja asianhallintaan. Lisäksi sosiaalihuollon tietojärjestelmäpalveluiden kokonaisuuden tulee vastata seuraavissa alaluvuissa kuvattuihin toiminnan näkökulmasta keskeisiin tarpeisiin, joihin kokonaisuuden tulisi pystyä tarjoamaan nykyistä parempia ratkaisumalleja.

3.2.1 Asiakastiedon hallinta ja jakaminen

Sosiaalihuollon tulevaisuuden järjestelmässä palvelujen tuottamiseen tarvittava tieto suodatetaan kunkin toimijan tarpeisiin, helposti juuri käsillä olevassa tehtävässä käytettäväksi. Tarvittaessa tieto myös siirtyy oikeille tahoille oikea-aikaisesti ja varmasti. Eriyksen tärkeää tiedon tehokas, varma ja hallittu välittäminen on koordinoitaessa usean eri organisaation ja ammattihenkilöiden toimintaa paljon palveluita tarvitseville asiakkaille.

Tietoa välitettäessä tietosuojan vaatimukset tulee huomioida, mutta palveluita tuottavien tahojen on saatava tarvitsemansa tiedot vaivatta. Tiedon käyttäjän tulee voida luottaa siihen, että hänelle on näkyvissä vain sellaista tietoa, jota hänellä on oikeus käyttää. Tietoa tulee voida joustavasti sekä jakaa että ottaa vastaan myös kolmannen sektorin ja yksityisten palveluntuottajien kanssa.

Paljon palveluita käyttävät asiakkaat ovat usein valmiita tarjoamaan tarvittavat tiedot useiden eri toimijoiden käytettäväksi, etenkin silloin kun se helpottaa heidän omaa asiointiaan ja helpottaa palveluiden toteuttamista. Suostumukset rekisterinpitäjän välillä sekä sosiaali- ja terveydenhuollon rekisterien välillä pitää olla käytettävissä. Asiakkaan suostumuksen kirjaaminen tulee tehdä helpoksi asioinnin kaikissa vaiheissa. Tarvittaessa suostumusten ja kieltojen hallintaa tuetaan vahvan tunnistamisen ja sähköisen allekirjoituksen toiminnallisuuksin ja sujuvilla linkityksillä Omakanta-palvelun suostumusten hallintaan.

3.2.2 Koontinäköymä asiakkuuteen

Moniammatillinen, koordinoitu palveluiden toteuttaminen vaatii jäsenytyneet rakenteet asiakkaan kokonaistilanteen hahmottamiseen. Tavoitellussa sosiaalihuollon ratkaisussa kaikki asiakkaasta tallennettu tieto on helposti eri toimijoiden käytössä siinä laajuudessa, kuin se palvelun toteuttamiseksi on tarpeen, tietosuojan ja suostumusten rajoitukset huomioiden.

Keskeisiä välineitä asiakkaan kokonaistilanteen arviointiin ovat asiakkaan tiedot yhteen keräävä koontinäkymä, sekä näkymä asiakkaan suunnitelmaan. Näkymät mukautuvat eri toimijoiden tarpeiden ja valtuuksien mukaisesti. Myös asiakkaan talous, huolto- ja perhesuhteet sekä muut sidosryhmät ovat saatavissa koontinäkymän kautta.

Koontinäkymä hahmottaa yleiskuvan asiakkuudesta, ja siitä voi porautua yksityiskohtaisempiin tietoihin. Koontinäkymästä voidaan nostaa selkeästi esiin asiakkuuteen mahdollisesti liittyvät, erityistä huomiota vaativat seikat. Asiakkaan tietojen koosteesta voidaan tehdä myös erilaisia valmiita poimintoja, erimerkiksi lastensuojelun kiireellisessä sijoituksessa tarvittavat, tärkeiksi määritellyt tiedot.

3.2.3 Asiakkaan suunnitelma

Sosiaalihuollon asiakassuunnitelma muodostetaan aina yhteistyössä asiakkaan tai hänen omaistensa tai edustajiensa kanssa. Se toimii keskeisenä kuvauksena asiakkaan tilanteesta, vahvuuksista, tavoitteista ja palveluista. Erityisesti asiakkaalle keskeiset tavoitteet ovat kaikille tarvittaville tahoille näkyvissä, ja ohjaavat eri tahojen toimintaa tuettaessa asiakasta niiden saavuttamisessa.

Suunnitelmaan kirjattujen tavoitteiden ja toimien toteutumista tukee lähes aina useiden eri toimijoiden muodostama tiimi. Suunnitelmaa rakentavat, hyödyntävät ja täydentävät sekä asiakas, että kaikki suunnitelman toteuttamiseen osallistuvat. Julkisen sektorin sosiaali- ja terveydenhuollon toimijoiden lisäksi palvelusuunnitelma tukee myös yksityisten palveluntuottajien, kolmannen sektorin ja läheisten toimintaa. Suunnitelmaa hyödyntämällä voidaan minimoida päällekkäisten palveluiden, tehtävien ja tutkimusten suorittaminen eri palveluyksiköissä. Tämän lisäksi saataisiin kattava läpinäkyvyys asiakkaan tilannekuvaan ja historiatietoihin. Suunnitelman perusteella tulisi mahdollisimman pitkälle automatisoida palvelussa tarvittavat resurssivaraukset. Suunnitelman tulisi mahdollistaa myös yksityisten palveluntuottajien ja kolmannen sektorin osallistuminen suunnitelman seurantaan.

3.2.4 Yhtenäinen, personoituva työalusta

Keskeisimpiin kehittämistarpeisiin asemoituu ammattihenkilöiden konfiguroitavissa olevan työalustan kehittäminen. Ammattihenkilöiden käyttöön tulisi kehittää ratkaisu, joka mahdollistaisi yhden työalustan hyödyntämisen erilaisten ja eri järjestelmien tietojen käsittelyyn siten, että myös integroitavat erillisjärjestelmät asemoituisivat saumattomasti osaksi sosiaalihuollon tietojärjestelmäpalveluita, sen toiminnallisuuksia ja ammattihenkilön tietotarpeita asiakkaan eri palveluprosessin vaiheissa.

Eri toimijoilla tulee olla rooliinsa, valtuuksiinsa ja tarpeisiinsa sovitettu näkymä asiakkaan ja suunnitelman tietoihin. Tiedon syöttäminen ja jakelu on vaivatonta. Kaikki tämä edellyttää, että eri tietojen luottamuksellisuus, käyttöoikeudet ja asiakkaan

suostumukset ovat monipuolisesti ja hienojakeisesti hallittavissa. Myös tiedon jakeluun ja viestinvälitykseen liittyvät säännöt ovat rakennettavissa ja ylläpidettävissä joustavasti.

Sekä asiakkaan kokonaisnäkymään että asiakassuunnitelmaan kerättävät tiedot ovat avoimen ja kattavasti dokumentoidun rajapinnan kautta käytettävissä myös kolmansien osapuolten tuottamissa sovelluksissa ja palveluissa.

Tietojärjestelmäpalvelu hakee ja täyttää automaattisesti tiedot kirjauksiin, arviointeihin, hakemuksiin, päätöksiin, esitietoihin ja muihin vastaaviin dokumentteihin ja käyttöliittymiin. Tiedot haetaan joko sosiaalihuollon tietojärjestelmäpalveluiden kokonaisuudesta tai siihen liitetystä tietolähteistä kaikkien niiden tietojen osalta, jotka ovat tietojärjestelmäpalveluiden saavutettavissa. Myös liittymät kansallisiin palveluihin kuten Veron tulorekisteriin, Kelan etuusjärjestelmiin ja Digi- ja väestötietoviraston palveluihin ovat käytettävissä, asiakkaan suostumus ja tietoturva huomioiden. Esimerkiksi etuushakemuksiin tarvittavat tiedot liikkuvat esim. Kelaan mahdollisimman automaattisesti ja sujuvasti sosiaalihuollon tietojärjestelmäpalveluiden kokonaisuudesta. Käytettävissä on myös esimerkiksi sähköinen huostaanon hallinto-oikeusprosessi sisältäen sähköisen selvityspyynnön, sähköisen tiedottamisen prosessin vaiheista ja aikataulusta osapuolille sekä hallinto-oikeuspäätöksen kirjautuminen sähköisesti tarvittaviin järjestelmiin.

Asiakirjojen sisällöissä käytettäviä valmiita fraaseja on helppo luoda ja käyttää muokattavina luonnoksina eri yhteyksissä. Tämä mahdollistaa automatisoidut asiakirjaluonnokset esimerkiksi luotaessa todistuksia, lausuntoja, tietopyyntöjä ja päätöksiä perusteluineen ja lainsäädäntöviitteineen.

3.2.5 Automaattiset herätteet ja muistutukset

Järjestelmä tekee asiakkaan tietoihin ja tapahtumiin pohjautuvaa päättelyä, jonka sääntöjä voi luoda ja muunnella joustavasti. Sääntöjen hallinta ja muuntelu ei edellytä koko järjestelmän tai palvelun päivittämistä. Tällainen päättely voi esimerkiksi muistuttaa tapaamisista, määräajoista tai puuttuvista tiedoista. Se voi myös ehdottaa toimenpiteitä, tai suositella kolmannen sektorin palvelua tai yhteisöä. Kokonaisuus tukee esimerkiksi ammattihenkilöä ja asiakasta hakemaan asiakkaalle kuuluvia etuuksia. Asiakkaan riskitietoja, huoli-ilmoituksia ja palvelutapahtumia voi helposti käyttää osana päättelysääntöjä.

Hälytyksiä ja ehdotuksia toimista voi tuoda eri kanavissa niin asiakkaan kuin ammattihenkilön tietoon. Sekä ammattihenkilö että asiakas voi itse määrittellä herätteille suodatuksia ja säätää näin saapuvien herätteiden määrää. Osana palvelun toteuttamisen tietotarpeita ammattihenkilön tulisi voida osoittaa valitsemiensa tehtävien toteuttaminen sosiaalihuollon asiakkaalle, kuten esimerkiksi sähköisten

dokumenttien täyttäminen asiakasprosessin eri vaiheissa/aikana ja suostumustietojen tarkastaminen etukäteen.

Rakenteisten sääntöjen käyttäminen niin herätteissä, arvioinneissa kuin päätösten tukena lisäävät asiakkaiden tasavertaisuutta ja vähentävät työntekijöiden muistikuormaa.

3.2.6 Asiakkaan tilannekuva ja asiointi

Asiakkaalle on tarjolla vaihtoehtoisia tapoja ja kanavia nähdä, saada ja toimittaa tietoja. Asiakkaasta riippuen sopiva kanava voi olla viittomat, puhelin, kirje tai sähköinen kanava, tai näiden yhdistelmä. Asiakas määrittelee itse viestien ja muistutuksien asetuksia kuten taajuus ja viestikanava. Myös viestien vastaanottajat ja kanavat erityyppisille viesteille voi määrittellä. Esimerkiksi perheen lapset ja vanhemmat voivat itse määrittellä ketkä saavat muistutuksia lapsen sovitusta tapaamisista.

Myös mahdollisten huollettavien tiedot ovat helposti käytettävissä. Puolesta-asiointiin, suostumuksiin ja kieltoihin on sujuva linkitys, milloin ne on hallittu järjestelmän ulkopuolella, esimerkiksi Omakanta -palvelussa.

Asiointikanavassa on mahdollisuus toimittaa myös asiointiin liittyvää liitemateriaalia. Asioinnissa tarvittava sähköinen allekirjoitus on osa asiointipalvelua. Kanavassa voi vahvistaa vastaanottaneensa viestin ja hyväksyä tapaamisaikoja.

Asioinnin luottamuksellisuuden varmistaa salattu viestintä ja turvalliset verkkoneuvottelut. Erilaisia sähköisen viestinnän kanavia on tarjolla eri käyttötilanteisiin. Myös nuorison suosimia kanavia ja välineitä on helppo hyödyntää soveltuviissa tilanteissa. Näin kynnys vuoropuheluun sosiaalihuollon ammattihenkilöiden kanssa saadaan mahdollisimman matalaksi.

3.2.7 Prosessien ja sääntöjen hyödyntäminen ja hallinta

Sosiaalihuollon järjestelmäpalveluiden kokonaisuudelta tarvitaan kyvykkyys prosessien ja sääntöjen hyödyntämiseen sekä hallintaan. Prosessien ja sääntöjen pohjana toimivat kansallisten tietomääritysten mukaiset prosessit ja palvelupaketit, joita täydennetään asiakaskohtaisella lisätiedolla sekä organisaation omien toimintaprosessien vaatimuksilla.

Asiointiprosessien vaiheet tulee olla helposti nähtävissä niin asiakkaalle kuin ammattihenkilölle. Mikäli prosessi vaatii edetäkseen asiakkaan tai ammattihenkilön toimia, tästä tiedotetaan henkilön toivomaa kanavaa käyttäen. Tiedotteelle voidaan asettaa ajastuksia, joiden perusteella toimesta tai tehtävästä muistutetaan uudelleen. Myös toistuvista asiakkaan toimenpiteistä vaativista tehtävistä (tukien hakuajat, toistuvat arvioinnit yms.) voidaan asettaa muistutuksia. Asiointiprosessien seuraaville vaiheille ja

läpimenolle annetaan aikaennusteet aina kun se on mahdollista. Prosesseihin voidaan rakentaa sääntöjä, jotka mahdollistavat esimerkiksi automaattisen kotiin tuotavien palveluiden keskeyttämisen asiakkaan joutuessa sairaalaan ja uudelleenkäynnistämisen kotiutusprosessin yhteydessä kotiutuspäivän perusteella. Palvelulupauksen toteutumista seurataan jatkuvasti, jotta resurssit ja toiminnan kehittäminen osataan kohdentaa oikein.

Prosessien kehittämisen tulisi tapahtua toiminnan tarpeiden ohjaamana, ei järjestelmän mahdollisuuksien rajoittamana. Prosessien kehittämiseen tulisi sisällyttää myös johtamisen näkökulma ja tarpeet. Prosessien kehityksessä tulisi huomioida tarve mahdollistaa prosessien analysointi ja seuranta sekä niiden tuottamien tulosten hyödyntäminen johtamisen tukena ja toimintaa kehitettäessä. Organisaatioiden välisen yhteistyön ja toiminnan kehittämisen näkökulmasta prosessien kehittämisessä tulisi huomioida alueellisten yhtenäisten toimintamallien ja prosessien kehittäminen, jotta varmistettaisiin tiedonkäsittely- ja välitys luotettavasti eri organisaatioiden välillä ja toisaalta yhdenmukaistettaisiin asiakkaan palveluiden sisältöä organisaatiosta riippumatta.

Palveluohjauksen hyödyntäminen edellyttäisi palveluiden paketoinnin mahdollistamisen, huomioiden myös pitkäaikaiset ja lopun ikää kestävät palvelutarpeet. Priorisoimalla ja keskittämällä kehittämispanostukset ydinprosesseihin, kotoa kotiin - palveluprosessin mallintamiseen ja näiden tuki- ja ohjausprosesseihin, saavutettaisiin merkittävimmät kustannushyödyt. Prosesseista esimerkiksi ajanvarauksen kehittämiseen tulisi panostaa. Tarpeellisia olisivat esimerkiksi yhteinen ajanvarausmahdollisuus useammalle perheenjäsenelle sekä asiakkaalle ajanvarauksen teko-oikeus prosessin tai ammattihenkilön määrittelemälle aikavälille.

Laskutus ja raportointi kaikista annetuista palveluista hoidetaan automaattisesti sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden sekä muiden toimijoiden palvelutapahtumaan liittyvien suoritemerkintöjen ja resurssivarausten perusteella.

Tasapuolisen ja parhaisiin käytäntöihin nojaavien arviointien ja päätösten tueksi tarvitaan kehittyneitä sähköisiä työkaluja. Rakenteisia arviointeja on helposti ja laajasti käytettävissä eri tilanteissa. Uusia rakenteisia kyselyitä ja niihin liittyvää päättelyä on toteutettavissa myös paikallisesti. Milloin rakenteisen arvioinnin tuloksesta on pääteltävissä myös suositeltavat toimet, järjestelmä ehdottaa näitä käyttäjälle.

Arviointeja on helppo rakentaa ja toteuttaa myös osaksi asiakkaan sähköisiä asiointipalveluita, esimerkiksi itsearviointeihin, sopivien palveluiden kartoittamiseen tai esitietojen keräämiseen tueksi. Tarvittaessa arviointeja voi toteuttaa vahvasti visuaalisina. Tämä helpottaa saavutettavien ja helppokäyttöisten itsearviointien toteuttamista lapsille ja erityisryhmille.

Dokumentteihin, käyttöliittymiin ja taustalla tehtävään päättelyyn liittyy monesti sellaisia käsittelysääntöjä, jotka voivat muuttua useinkin esimerkiksi toimintamallien, alueellisen palveluverkon tai taksoituksen muuttuessa. Tällaisten sääntöjen ja ohjausarvojen ylläpito ja muuntelu tulee olla toteutettavissa pääosin järjestelmäpalvelua käyttävän organisaation, esimerkiksi järjestelmän pääkäyttäjän toimesta.

3.2.8 Käyttäjien opastus ja käytön tuki

Uusien sähköisten palveluiden käyttö vaatii niin asiakkailta kuin ammattihenkilöiltä opettelua ja totuttelua. Kaikkien palveluiden toteuttamisessa käytettävyyden ja saavutettavuuden vaatimukset onkin huomioitu jo varhaisissa suunnittelun vaiheissa.

Ratkaisu huomioi niin erityisryhmien kuin eri kieliryhmien tarpeet. Toteutetuille palveluille on tarjolla monipuolisia opastusmateriaaleja eri kohderyhmille: oppaita, visuaalisia "opaskarttoja" ja videoita. Tekstistä puheeksi ja puheesta tekstiksi -teknologioiden käyttö laajentaa ja parantaa palvelujen käytettävyyttä soveltuvissa palveluissa.

Kokonaisuuden kehittäminen, kansallisten vaatimusten huomioiminen ja uusien ratkaisuiden, työskentelytapojen- ja laitteiden käyttöönotto asettaa tarpeita panostaa myös ammattihenkilöiden koulutukseen ja osaamisen kehittämiseen. Ammattihenkilöillä tulee olla mahdollisuus osallistua paitsi järjestelmien käytön koulutuksiin, myös niiden sisällön tuottamiseen liittyvien ja vaikuttavien asioiden koulutuksiin.

3.2.9 Aikataulujen ja varausten hallinta tiimityössä

Nykytilanteessa ammattihenkilöiltä kuluu paljon aikaa aikataulujen sovitteluun. Esimerkiksi vapaiden aikojen koordinointi moniammatillisia tapaamisia järjestettäessä koetaan turhauttavaksi.

Tavoitetilan ratkaisussa automaation tukema ajanvaraus vapauttaa ammattihenkilöiden aikaa asiakastyöhön. Moniammatilliseen yhteistyöhön osallistuvien resurssien kalenterit ovat ajanvarauksia koordinoivan ratkaisun käytettävissä. Järjestelmä ehdottaa kullakin alueella käytettävissä olevista resursseista sopivaa tiimikokoonpanoa aina kun se asian kontekstista voidaan päätellä. Ammattihenkilöiden ehdottaessa tiimin kokoonpanoa ja yhteiselle tapaamiselle toivottavaa ajankohtaa, ajanvarauksen ratkaisu ehdottaa toiveisiin sopivia, kaikille mahdollisia aikoja. Haluttaessa ratkaisu ehdottaa myös vaihtoehtoja, joissa suurin osa tiimin jäsenistä on saatavilla, ja kertoo ketkä eivät ole.

Varauksen syystä tai toisesta peruuntuessa, kaikkien varattujen resurssien kalenterit päivitetään muutoksella, ja asiakasta tiedotetaan muutoksesta, jollei se ole hänestä

johtuva. Ajanvarauksen palvelu myös ehdottaa seuraavaa sopivaa aikaa alkuperäisen varauksen tehneelle ammattihenkilölle ja / tai asiakkaalle.

3.2.10 Etäpalveluiden hyödyntäminen

Etäpalveluihin lukeutuu niin reaaliaikaisia (esimerkiksi videopuhelun välityksellä toteutettavat tapaamiset) kuin ei-reaaliaikaisia (esimerkiksi asiakkaan ja ammattihenkilön väliset kirjalliset viestit) kanavia. Etäpalvelukanavat ovat hyödyllinen vaihtoehto perinteisille tapaamisille ja puhelinsoitoille. Erityisesti eri paikkakunnalla asuvat perheenjäsenet ja monessa eri toimipisteessä työskentelevät ammattihenkilöt on usein helpompi saada yhteiseen palaveriin etäyhteyksien avulla.

Asiakas saa tietoa ja tukea etsiessään sähköisen palvelun kautta mahdollisuuden täyttää esitietolomakkeita, jonka pohjalta hän saa palveluohjausta ja tarvittaessa mahdollisuuden suoraan sähköiseen ajanvaraukseen.

Toisaalta ammattihenkilöt halusivat korostaa, että erityisesti sosiaalipalveluissa perinteinen kohtaaminen kasvatusten on hyvin tärkeää. Perinteisen kohtaamisen avulla asiakkaan tilannetta voidaan tietyissä tapauksissa arvioida luotettavammin ja asiakas voi kokea saavansa inhimillisempää ja henkilökohtaisempaa palvelua. Erityisesti elämän kriisitilanteissa etäyhteyksiä tulee hyödyntää harkiten. Eri ammattiryhmillä tulisi olla käytössään kulloiseenkin työskentelytilanteeseen ja tiedontarpeeseen sovelias laite ja toiminnallisuudet, jotka ovat helppokäyttöisiä ja toimintavarmoja.

3.2.11 Toiminnan seuranta ja tiedolla johtaminen

Esimiehet ja työntekijät tarvitsevat tietoa tiimikohtaisesta tai työntekijäkohtaisesta asiakastilanteesta tai asiakkaaseen käytetystä ajasta sekä asiakoosteita kuvaamaan kokonaisnäkyä asiakkaista ja prosesseista. Organisaatiolla on näiden lisäksi omia vaihtelevia tietotarpeita, esim. strategian painopisteisiin tai yksittäisen toiminnan kehittämiseen liittyen ja näitä tietoja on pystyttävä tuottamaan eri lähteistä tulevien aineistojen osalta. Sosiaalihuollon järjestelmäpalveluiden kokonaisuuden tietoja on pystyttävä hyödyntämään data-analytiikassa, jotta niitä voidaan hyödyntää tiedolla johtamisessa esimerkiksi ennustamalla palveluita ja saamalla tietoa kustannuksista.

Alueellisen tiedolla johtamisen tueksi tulisi mahdollistaa yhtä työskentely-yksikköä tai organisaatiota laajemman tilannekuvan ja kuormitustilanteen esittäminen, jonka avulla voitaisiin esimerkiksi ennakoida ja ennustaa resurssitarpeita ja näin ollen varmistaa kaikkien resurssien korkea hyödynnettävyys. Sosiaalihuollon järjestelmäpalveluiden kokonaisuuden tulisi pystyä hallitsemaan kaikkien resurssien (esimerkiksi sosiaalihuollon palveluyksikön kapasiteetin) kapasiteettien hallinta ja kyetä kattamaan myös tehtäväkohtainen työvuorosunnittelu sosiaalihuollon tietojärjestelmäratkaisun kokonaisuuden tietoihin kytkeytyen.

Sosiaalihuollon tietojärjestelmäpalveluiden kokonaisuuden tulisi huomioida tiedolla johtamisen näkökulma mahdollistaen tilastointi- ja raportointitoiminnallisuuksien laajamittainen käyttö kansalliset ja alueelliset vaatimukset huomioiden. Tilastot ja raportit on saatava automaattisesti tarvittaviin paikkoihin riittävän kattavasti ja reaaliaikaisesti sekä ketterästi. Data on pystyttävä siirtämään tietoturvalliseen käyttöympäristöön (tietoallas), jotta varmistetaan tiedon tietoturvallinen käyttö niin omiin kuin tietolupaviranomaisen kautta tuleviin tarpeisiin (tutkimuskäyttö).

Tiedolla johtamista tukevat myös laatu- ja vaikuttavuusmittaristojen käyttö eri organisaatiotasoilla. Kyseisten mittarien käytön myötä eri ammattiryhmät voisivat kehittää, uudistaa ja tehostaa toimintaprosessejaan sekä organisaation johto seurata ja vertailla palveluiden laatua ja vaikuttavuutta eri muuttujien perusteella.

Sosiaalihuollon toiminta asiakkaan kanssa hahmottuu asiakkaan suunnitelmaan johtavina vaiheina, ja suunnitelmaa toteuttavina palveluprosesseina. Eri toimet ja vaiheet ovat liitettävissä asiakkaan palveluprosesseihin. Seurantaan, mittaamiseen, raportointiin ja tiedolla johtamiseen tarvittava tieto poimitaan automaattisesti. Lähes reaaliaikainen näkymä toimintaan ja palveluprosessien seuraaviin vaiheisiin tukee päivittäisen toiminnan johtamista ja optimointia. Kerätty tieto tarjoaa eväät strategiseen johtamiseen, toiminnan suunnitteluun ja kohdennettuun toiminnan kehittämiseen. Myös vaikuttavuutta voidaan aidosti mitata.

Sosiaalihuollossa tulee huomioida myös kansallisen tiedonkeruun suunnitelmat, jotka kattavat kaikki sosiaalipalvelut, perustuvat kertakirjaamiseen ja Kanta-määrittelyihin, tuottavat ajantasaista tietoa ja karsivat yksittäisiä tiedonkeruita. Sote-tietopaketteihin koostetaan vastaavasti sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden kustannukset.

4. KEHITTÄMISTAVOITTEET JA -PERIAATTEET

Tässä luvussa kuvataan sosiaalihuollon tietojärjestelmäpalveluiden kokonaisuuden kehittämistä ohjaavat kehittämisperiaatteet ja -tavoitteet sote- ja ICT-palvelutuotannon ja arkkitehtuurin näkökulmasta luvussa 3 kuvattujen kehittämistarpeiden pohjalta.

4.1 Kehittämisen tavoitteet

Kehittämisen tarkoituksena on uudistaa kustannustehokkaasti sosiaalihuollon toiminnan kehittämistä tukeva, toiminnallisista kehittämistarpeista priorisoitu ja avoimuuden periaatteita noudattava tietojärjestelmäpalveluiden kokonaisuus.

Kehittämisen tavoitteena on mahdollistaa tarvelähtöinen asiakastietojen käsittelyn kansallinen yhtenäisyys, sujuva, tehokas, nopea ja häiriötön tietojen syöttö ja käyttö sekä sosiaalihuollon toiminta ja digitalisoinnin sekä resurssien tehokkaan käytön tukeminen. Tämä pääasiallisen tavoitteen rinnalla viitotetaan myös saman suuntaisten tavoitteiden ratkaisua potilastietojen käsittelyn sekä terveydenhuollon toiminnan osalta.

Kehittämisellä edistetään uuden sukupolven tietojärjestelmäpalveluiden käyttöönottoa, laadun parantamista, kustannustehokkuutta sekä kansallisesti yhtenäisten toimintatapojen saavuttamista. Uuden sukupolven tietojärjestelmäpalveluilla tarkoitetaan tässä sitä, että tarpeiden ratkaisuun toivotaan uusia innovatiivisia ratkaisumalleja, jotka vastaavat toiminnan perään kuuluttamien kehittämistarpeiden täyttämisen ja mahdollistavat myös perinteisten toimialarajojen ylittämisen.

Tietojärjestelmäpalveluiden avoimuus on korostunut tarpeiden kartoittamisen ja kuvaamisen yhteydessä. Tulevaisuuden sosiaalihuollon tietojärjestelmäpalveluilta odotetaan avoimuutta niin käytettävissä olevien rajapintojen, tiedonhallinnan kuin kehittämisenkin osalta.

Tavoitteena on lisäksi mahdollistaa sosiaalihuollon asiakkaiden osallistaminen omien asioidensa hoitamiseen tarjoamalla mahdollisuudet sähköiseen asiointiin, omien tietojen tarkasteluun ja tietoturvalliseen kommunikointiin vaikkakaan varsinaisia sähköisen asioinnin palveluita ei välttämättä tietojärjestelmäpalveluiden osana toteutettaisi. Näin sosiaalihuollon asiakkaiden on mahdollista kokonaisvaltaisesti seurata, osallistua palveluiden toteuttamiseen sekä arvioida palveluketjujen sujuvuutta.

Tietojärjestelmäpalveluiden käyttäjien kannalta on olennaista, että järjestelmien käyttö on mahdollisimman sujuvaa ja loogista ja, että kaikki turhat vaiheet on poistettu käytöstä. Käytännössä tämä voi tarkoittaa esimerkiksi sekä rakenteisen että ei-rakenteisen datan tukemista, jottei käyttäjien aikaa mene datan syöttämiseen useaan kertaan.

Kehittämisen keskeisiksi tavoitteiksi on toiminnallisten kehittämistarpeiden näkökulmasta määritelty, että syntyvällä tietojärjestelmäpalveluiden kokonaisuudella voidaan

- mahdollistaa vaiheistettu nykyisin käytössä olevan asiakas- ja potilastietojärjestelmäkokonaisuuden uudistaminen kattaen sosiaalihuollon palvelut eri palvelutasoilla sekä asiakashallinnon toiminnallisuudet
- mahdollistaa sosiaali- ja terveydenhuollon toiminnan kehittäminen nykyisestä siiloutuneesta, toimintayksikkökohtaisesta mallista kohti horisontaalista, asiakaskeskeistä palvelutuotantoa, jossa palveluita voidaan toteuttaa tehokkaasti ja saumattomasti myös eri palveluntuottajien toimesta hallinnollisista rajoista huolimatta
- saada käyttöön toimintaa ja palvelua ohjaava vaiheittain kehittyvä tietojärjestelmäpalveluiden kokonaisuus, joka antaa herätteitä sekä sosiaalihuollon asiakkaalle, ammattilaiselle, palvelu- että toimintayksikölle, ohjaten palveluprosessin kulkua aktiivisesti, ennakoiden ja hyödyntäen automaatiota
- nivoa sähköisiä asiointiratkaisuja ja kasvokkain tarjottavia palveluita yhteen, luonteviksi palveluketjuiksi ja -kokonaisuuksiksi
- saada kokonaiskuva sosiaalihuollon asiakkaan palvelutarpeesta ja käytössä olevista palveluista sekä myös menneistä ja tulevista palveluista eri sektori- ja organisaatorajat ylittävän suunnitelman avulla
- kehittää ratkaisuja valtakunnallisesti ja alueellisesti siten, että se mahdollistaa jatkossa mm. digitalisaation kyvykkyyden kasvattamisen, vaikuttavan tiedolla johtamisen, tekoälyn hyödyntämisen ja ammattilaisille uudenlaisen tavan työskennellä sekä sosiaalihuollon asiakkaille uuden tavan osallistua palveluprosessiin
- edistää tiedon toisiokäyttöä sekä tutkimus- ja opetustoiminnan toteuttamista
- saada haluttava, helppokäyttöinen, käyttäjää ohjaava, saatavilla ja saavutettavissa oleva tietojärjestelmäpalveluiden kokonaisuus, joka tukee ja mahdollistaa toiminnan kehittämisen tietojärjestelmäpalveluiden kehittämisen rinnalla
- huomioida ja mahdollistaa integroitavat sovellukset ja järjestelmät osaksi tulevaa ratkaisua ja palveluprosessia kuten esimerkiksi materiaalilogistiikka, tukipalvelut sekä myös yksityiset ja kolmannen sektorin palvelua tuottavien organisaatioiden käyttämät järjestelmät sekä sosiaalihuollon asiakkaan käyttämä sähköinen asiointi
- kehittää toimintaa ja ratkaisuja ketterästi myös jatkokehitysvaiheissa välttämällä laajoja ja käyttäjien toimintaa häiritseviä versiopäivityksiä
- säilyttää kunkin organisaation tietojärjestelmien ylläpidon edellyttämä kustannustaso nykyisellään, mutta samaan aikaan kasvattaa investoinnilla saatavaa hyötysuhdetta nykyisestä.

Kehityksen kohteena olevien sosiaalihuollon tietojärjestelmäpalveluiden tulee kaikilta osin noudattaa ja täyttää Suomen lainsäädännön sekä viranomaissuosituksen vaatimukset ja mahdollistaa lainsäädännön muutoksiin vastaaminen muun muassa henkilötietojen käsittelyä, tiedon toisiokäyttöä ja arkistointia, rekisterinpitoa, jäljitettävyyttä, eheyttä ja kielellisiä oikeuksia silmällä pitäen.

Arkkitehtuurillisesta näkökulmasta tietojärjestelmäpalveluilla ja niiden kehittämisellä tulee vastata toiminnallisten tarpeiden pohjalta uudistuvan, monituottajamalliin perustuvan palvelujärjestelmän tarpeita. Tämän ohella arkkitehtuurin kehittämisen avulla ollaan luomassa edellytyksiä toteuttaa uudenlaista, modernimpaa, yhteentoimivampaa ja avoimempaa tietojärjestelmien kehittämistä yhteisessä sote-tietojärjestelmien ekosysteemissä, jonka kehittämispanostukset ovat kustannuksiltaan tarkoituksenmukaisia. Tietojärjestelmäpalvelut tulee olla mahdollista kehittää ja käyttöönottaa toiminnan muutoksen läpiviennin kannalta mielekkäistä osista ja tarkoituksenmukaisessa järjestyksessä niin, että erilaisia alueellisia lähtötilanteita ja kehittämisen polkuja voidaan palvella. Jokaisen kehittämistoimenpiteen tulisi siis osaltaan kasvattaa ammattihenkilöiden ja palvelujärjestelmän kyvykkyyttä asiakaslähtöisyyteen sekä edistää tiedon hyödyntämistä niin asiakaspalvelussa kuin hallinnossa.

Arkkitehtuurillisena tavoitteena on myös, että kehittämisessä pystyttäisiin tulevaisuudessa hyödyntämään tehokkaammin yleistä ICT-infrastruktuurissa ja tekniikoissa tapahtuvaa kehitystä ja taata uudelle sote-järjestelmien ekosysteemille jatkuvuutta pitkälle tulevaisuuteen. Pyrkimyksenä on saattaa kehittämistä avoimemmaksi, ja näin tarjota edellytyksiä aivan uusillekin innovaatioille sekä perinteiset toimialarajat ylittävälle tietojärjestelmäpalveluille.

4.2 Kehittämisperiaatteet ja -linjaukset

Taustana kehittämiselle ovat vuonna 2016 laajassa yhteistyössä laaditut tavoitteet sekä kehitysstrategiset ja arkkitehtuurilliset linjaukset. Kehittämisperiaatteiden ja linjausten on tarkoitus varmistaa uudenlaisen toimintalähtöisen sote-tietojärjestelmäympäristön ratkaisujen ja kehitystavan rakentuminen.

SOSICT-projektissa sovelletaan UNA-arkkitehtuuriperiaatteita ja -linjauksia, jotka on kuvattu ja avattu [UNA Oppaassa](#).

SOSICT-projektissa priorisoituvia arkkitehtuuriperiaatteita ovat:

- 1 Tietojärjestelmäpalveluita kehitetään organisaatioiden toiminnallisten tarpeiden mukaisesti
- 4 Avoimella arkkitehtuurilla (kuvaukset ja rajapinnat) ja standardeja hyödyntämällä mahdollistetaan avoin, laaja kehitysyhteistyö

- 7 Integraatiomalli perustuu avoimiin standardeihin rajapintoihin, kansallisesti ja kansainvälisesti tuettuihin integraatiotapoihin

Arkkitehtuuriperiaatteiden konkretisoimiseksi projektissa on todettu joukko arkkitehtuurilinjauksia, joiden tehtävänä on ohjata kehittämisen käytännön toimenpiteitä ja ovat luonteeltaan kehittämistä ohjaavia, mutta eivät tässä vaiheessa vielä ehdottomia vaatimuksia. Arkkitehtuurilinjaukset on pyritty linjaamaan markkinoiden, teknologiakehityksen ja rajapintavalmiuksien tilanteeseen ja arkkitehtuurilinjauksia päivitetään tarpeen mukaan tietopyynnön vastausten pohjalta ja kehittämisen edetessä kohti konkreettisia toimenpiteitä:

- 1 Tietojärjestelmäpalvelut on suunniteltu toimimaan itsenäisinä, avoimina ja joustavina palveluina
- 2 Selkeästi eroteltavilla tietojärjestelmäpalveluilla vähennetään riippuvuuksia sekä helpotetaan ylläpidettävyyttä ja järjestelmäkokonaisuuden muunneltavuutta
- 3 Kehittäminen ja käyttöönotto voidaan toteuttaa vaiheittain, toiminnallisten tarpeiden ohjaamana
- 4 Tietojärjestelmäpalvelut käyttävät hyödyksi keskeisiä yhteisiä ratkaisuja ja järjestelmäpalveluja
- 5 Tietojärjestelmäpalveluissa hyödynnetään olemassa olevia UNA-ratkaisuja sekä kansallisesti yhteisiä palveluja
- 6 Muokattavilla prosesseilla ja käyttöliittymillä sekä eri laitealustoille turvataan käytettävyys sosiaalihuollon moninasiin tarpeisiin
- 7 Tietojärjestelmäpalvelut toteuttavat rooli- ja tehtävätason käyttöliittymät, joissa käyttäjälle näytetään kaikki (ja vain) tarpeellinen tieto
- 8 Mahdollistetaan erilaisten kehitystapojen (ostettu, oma kehitys, avoin lähdekoodi) hyödyntäminen

4.3 Yhteentoimivuus

Kuten jo edellä on todettu, sosiaalihuollon tietojärjestelmäpalveluiden kehittämisen tulee tukea yhteentoimivuuden toteuttamista kokonaisvaltaisesti. Yhteentoimivuus rakentuu monista eri näkökulmista ja niiden liittymistä kehittämiseen on havainnollistettu seuraavassa kaaviossa.

Lait ja säädökset	Kotimainen ja kansainvälinen säädöspohja, lait, asetukset, määräykset
Toimintatavat ja sopimukset	Kokonaissuunnittelu (kokonaisarkkitehtuuri), yhtenäiset palvelujen järjestämisen ja tuottamisen mallit ja sopimukset, työnjako ja yhteistyö
Hoito- ja palveluprosessit	Asiakaspolkujen yhtenäistäminen ja prosessien kuvaaminen eri näkökulmista, tietojen kirjaamisen ja hyödyntämisen toimintatavat, tiedonhallinnan ratkaisut osana prosesseja
Tieto	Tietosisältöjen ja tietorakenteiden yhdenmukaiset määrittelyt, käsitteet, luokitukset, nimikkeistöt ja koodistot
Sovellukset	Tietojärjestelmien tarvelähtöiset määrittelyt ja toteutukset, järjestelmien ja moduulien työnjako, rajapinnat ja integraatoratkaisut
ICT-infrastruktuuri	Integraatio- ja kehitysalustat ja välineet, tietoliikenne- ja turvallisuuksien ratkaisut, integraatioinfrastruktuuri

Kaavio 4.3.1, Yhteentoimivuuden näkökulmat.

Tietojärjestelmäpalveluiden kehittämisessä on syytä yhteisesti tunnistaa ja määritellä yhteentoimivuuden mahdollistavat periaatteet, määrittelyt, standardit sekä teknologiset valinnat. Yhteentoimivuuden toteutuksessa ovat tämänhetkisen tiedon valossa avainasemassa tietojärjestelmäpalveluiden hyvin määritellyt, vakaat ja avoimet rajapinnat. Tavoitteena olisi pystyä hyödyntämään markkinoiden parhaita tietojärjestelmäpalveluita kuhunkin toiminnalliseen tarpeeseen.

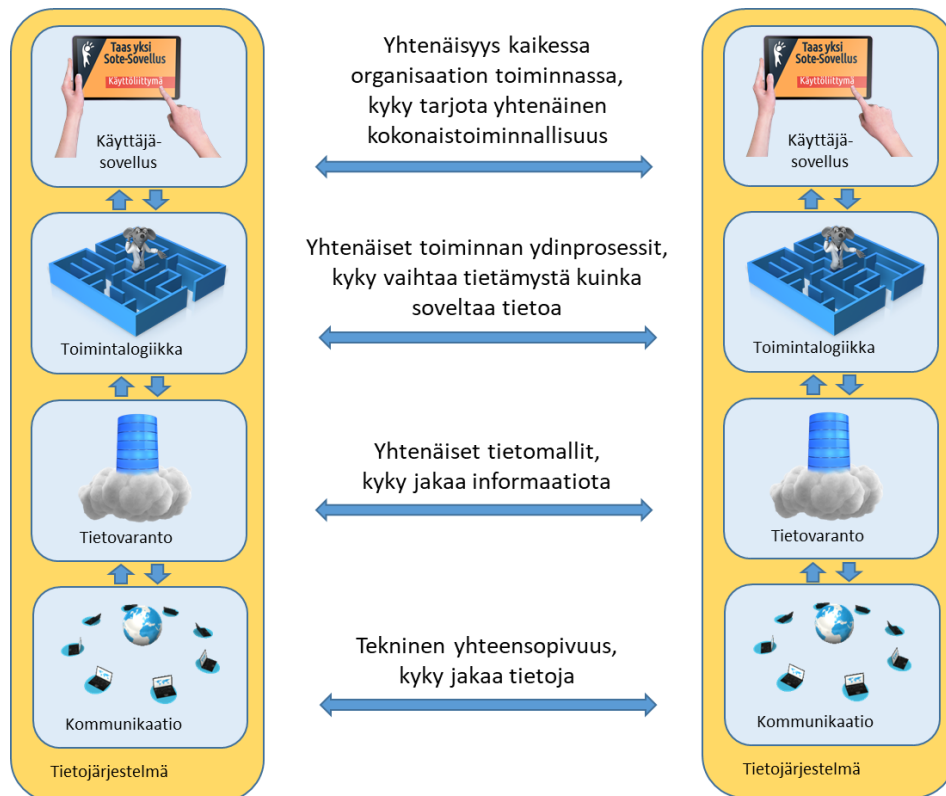
Tietojärjestelmäpalveluihin toteutettavien integraatioiden ja julkaistavien rajapintojen tulisi perustua avoimiin standardeihin sekä kansallisesti ja kansainvälisesti tuettuihin integraatiotapoihin mahdollisimman kattavasti. Tilaajilla tulisi olla oikeus tiedon ja integraatorajapintojen vapaaseen käyttöön.

Yhteentoimivuutta pyritään tavoitella toteuttamalla tarvelähtöisesti asettamalla kunkin tietojärjestelmäpalvelun yhteentoimivuusvaatimukset tarkoituksenmukaiselle tasolle. Tämä voisi tarkoittaa esimerkiksi sitä, että sosiaalihuollon tarpeet täyttävillä tietojärjestelmäpalveluilla asetettavat yhteentoimivuusvaatimukset voisivat olla eri tasoisia riippuen kunkin tietojärjestelmäpalvelun tehtävästä ja kehittämisen vaiheesta.

- 1 Hallinnointi
 - Käytössä yhteiset kehittämis- ja hallintamallit (wisdom)
 - Sovelletaan mikäli vaatimuksena on tiedon reaaliaikainen hyödynnettävyys
- 2 Toiminta
 - Yhteentoimivat palveluketjut ja kyky yhteisesti soveltaa tietoa (knowledge)
 - Tietojärjestelmäpalvelut pystyvät käyttämään hyväkseen toistensa toiminnallisuutta
- 3 Tieto
 - Käytössä yhteiset tietomallit ja kyky jakaa informaatiota
 - Tietojärjestelmäpalvelut pystyvät käyttämään hyväkseen toistensa tietoa

4 Tiedonvälitys

- Tiedonsiirtoprotokollat yhtenäisiä ja kyky jakaa tietoja (data)
- Tietojärjestelmäpalvelut pystyvät vaihtamaan tietoja keskenään



Kaavio 4.3.2, Yhteentoimivuuden tasot.

Tietojärjestelmäpalveluiden yhteentoimivuuden rakentumista ja ratkaisumalleja suunniteltaessa tulee huomioida sote-tietojärjestelmien ekosysteemin rooli ja mahdollisuudet kokonaisuudessa. Esimerkiksi Ydin UNA tarjoaa tarvittavat tiedot ja välineet, joilla asiakkuustietoja voidaan hyödyntää alueellisesti ja kansallisista palveluista.

Tietojärjestelmäpalveluiden olisi hyvä pystyä hyödyntämään UNA-yhteistyössä toteutettujen UNA-ratkaisujen tarjoamia palveluja kuitenkin muodostamatta niihin tarpeetonta sidonnaisuutta, joka voisi estää tietojärjestelmäpalveluiden toiminnan. Tavoitteena on keskeisesti, ettei samoja tietojärjestelmäpalveluja ja integraatioita tarvitse toteuttaa moneen kertaan, vaan kerran toteutettu toiminnallisuus on kerralla kaikkien kyseistä toiminnallisuutta tarvitsevien tietojärjestelmäpalveluiden käytettävissä.

UNA-yhteistyössä tapahtuvan kehittämisen ja toteutettujen sekä toteutettavien palveluiden lisäksi tietojärjestelmäpalveluiden kehittämisessä tulee huomioida kansallisten palveluiden mahdollisimman kattava hyödyntäminen. Esimerkiksi KANTA-

palvelut ja Suomi.fi-palvelut tulisi integroitua loogiseksi osaksi tietojärjestelmäpalveluita eikä päällekkäisiä palveluita jo olemassa olevien kansallisten palveluiden kanssa saa olla.

Oma osansa yhteentoimivuuden muodostumisessa on kehittämisorganisaatioilla nykyisin käytössä olevilla tietojärjestelmäpalveluilla. Onkin keskeistä hahmottaa tietojärjestelmäpalveluihin mahdollisesti integroituvia liitännäis- tai erillisjärjestelmiä, jotka osaltaan voisivat hyödyntää tietojärjestelmäpalveluiden tuottamia palveluita tai tarjota tietojärjestelmäpalveluiden käyttöön palveluita.

4.4 Uudistuva sote-tietojärjestelmien ekosysteemi

Tavoitteena on, että uudistuvan Sote-tietojärjestelmien ekosysteemin ympärille pystytään rakentamaan toimiva, eläväinen ja kehittyvä verkosto, jossa toiminnan tarpeita vastaavia ratkaisuja voidaan kehittää ketterästi ja ekosysteemiin voidaan yhdistää uusia ja vanhoja innovaatioita tarvelähtöisesti.

UNA-yhteistyössä sote-tietojärjestelmien ekosysteemi on lähtenyt rakentumaan Ydin UNAn ja Tilannekuva UNAn sekä niiden keskeisimpien toiminnallisuuksien ja palvelujen kautta. Ydin UNAlla tuetaan ensivaiheessa asiakkuudenhallintaa, tiedonhallintaa ja mahdollistetaan tiedon integraatio. Tilannekuva UNA taas kokoaa informaatiota sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisille käytettäväksi päätöksien tekemisen tueksi. Ratkaisu näyttää käytettävässä muodossa Ydin UNAn useista terveydenhuollon ja sosiaalihuollon järjestelmistä keräämää tietoa ja näyttää potilaan ja/tai asiakkaan tilanteen ja mahdollistaa käyttäjän tekemään päätöksiä perustuen kokonaiskuvaan.

Tiedonhallintakyvykkyyden kehittämisen ohella UNA-yhteistyöllä on edistetty sote-tietojärjestelmien ekosysteemin kehittymistä myös Lomake UNA ja Suostumus UNA ratkaisujen kehittämisen kautta.

Lomake UNA toimii keskitettynä ratkaisuna määrämuotoisen viranomaisviestinnän toteuttamiseksi. Ratkaisu on asiakas- ja potilastietojärjestelmistä erillinen kokonaisuus, joka voidaan integroida niihin selainpohjaisten linkitysten kautta. Suostumus UNA taas on keskitetty ratkaisu, jolla voidaan hallinnoida suostumuksia sosiaali- ja terveydenhuollon salassa pidettävien tietojen yhdistämiseksi.

Tämä käynnissä olevan ekosysteemityön huomioiminen nähdään tarkoituksenmukaiseksi myös sosiaalihuollon tarpeista käynnistyvässä asiakas- ja potilastietojärjestelmien kehittämisessä. Kehitettyjen ratkaisujen mahdollisuuksia mm. tietojen saatavuudesta ja asiakkaan palvelukokonaisuuksien paremmasta hallinnasta alueellisesti ja eri palveluja läpileikkaavasti kannattaa pyrkiä soveltamaan kattavasti.

Sosiaalihuollon tietojärjestelmäpalveluiden suunnittelussa ja kehittämisessä on huomioitava laajasti UNA-yhteistyössä tapahtuvan kehittämisen lisäksi muu alueellinen ja kansallinen kehittäminen. Sidosryhmien taholla tapahtuva kehittäminen sekä arkkitehtuurilliset ratkaisut tulee pystyä huomioimaan ratkaisujen kehittämisessä kattavasti ja päällekkäisyyksiä sidosryhmien toimesta tapahtuvan kehittämisen kanssa on pyrittävä välttämään.

5. TIETOPYYNNÖN KYSYMYKSET JA VASTAAMINEN

Liitteen 2. Vastauslomake kysymyksillä selvitetään markkinatoimijoiden kyvykkyyttä ja valmiutta vastata tietopyynnössä kuvattuihin sosiaalihuollon kehittämistarpeisiin. Lisäksi selvitetään markkinatoimijoiden innovatiivisia ideoita sosiaalihuollon toiminnan tarpeisiin.

Tietopyyntöön vastaaminen tapahtuu sähköisesti 10.09.2021 klo 12 mennessä. Pyydämme vastaamaan liitteen 2. kysymyksiin. Vastaukset ladataan tarjouspalvelu.fi-järjestelmään.

Voitte tietopyyntöä koskevissa epäselvissä asioissa esittää tarkentavia kysymyksiä sähköisesti 25.08.2021 klo 12 asti. Kysymyksiin vastataan sähköisesti ja vastaukset lähtevät kaikille tarjouspalvelu.fi-järjestelmässä tietopyyntöön tutustuneille.



MAHDOLLISTAA UUDEN SOTEN

UNA-yhteistyö on maakuntien ja julkisten sote-toimijoiden yhteinen keino tuottavuuden ja vaikuttavuuden parantamiseksi. Yhteistyö perustuu osapuolten väliseen sopimukseen ICT-kehittämissyhteistyöstä.

Biokatu 10, 33520 Tampere
+358 (0)50 466 3080
info(at)unaoy.fi
unaoy.fi