

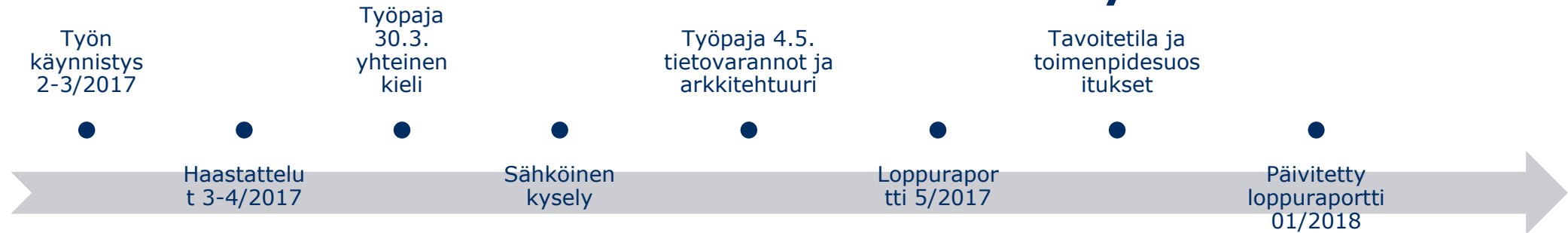
Sote- ja hyvinvointipalveluiden asiakkuudenhallinta

Loppuraportti

3/2018



Sote- ja hyvinvointipalveluiden asiakkuudenhallinta - esiselvitys



Tavoitteet:

- Koota yhteen hankkeissa tehdyn työn pohjalta sote- ja hyvinvointipalveluiden asiakkuudenhallinnan toiminnalliset päävaatimukset
- Tarkentaa mitkä ovat sote- ja hyvinvointipalveluiden yhteiset organisaatio-, tietojärjestelmä- ja hankerajat ylittävät asiakkuustiedot ja mitkä näistä ovat luonteeltaan yhteisiä
- Tuottaa alustava tavoitetila miten tietoja tulisi hallinnoida kansallisten, maakunnallisten tai organisaatiokohtaisten tietovarantojen avulla

Rajaukset:

- Selvityksen fokus sote- ja hyvinvointipalveluiden näkökulmassa
- Selvityksen rajaus henkilöasiakkaiden (ei yritys- ja yhteisöasiakkaiden) asiakkuustiedoissa

Sisällysluettelo

- Työn eteneminen
- Johdanto asiakkuudenhallintaan
- Asiakkuudenhallinnan toiminnalliset vaatimukset
- Päätietyhmät ja käsitteet
- Loogiset tietovarannot
- Kehittämishankkeiden suhde asiakkuustietoon
- Tulosten hyödyntäminen ja jatkotoimenpiteet

Johdanto

Esiselvityksen tavoitteet

- Koota yhteen hankkeissa tehdyn työn pohjalta sote- ja hyvinvointipalveluiden asiakkuudenhallinnan toiminnalliset päävaatimukset.
- Tarkentaa mitkä ovat sote- ja hyvinvointipalveluiden yhteiset organisaatio-, tietojärjestelmä- ja hankerajat ylittävät asiakkuustiedot ja mitkä näistä ovat luonteeltaan yhteisiä.
- Tuottaa alustava tavoitetila miten tietoja tulisi hallinnoida kansallisten, maakunnallisten tai organisaatiokohtaisten tietovarantojen avulla.
- Tarkentaa eri hankkeiden ja niiden tuottamien tietojärjestelmäratkaisujen roolia tässä kokonaisuudessa (UNA, Apotti, ODA, Virtuaalisairaala, Kanta, Turku) arkkitehtuurin näkökulmasta.

Työ toteutettiin 3/2017 – 6/2017, 8/2017 – 9/2017 ja 11/2017 – 12/2017:

- Kansallisiin määrittelyihin ja muuhun oleelliseen dokumentaatioon perehtyminen.
- Haastateltiin keskeisten kehityshankkeiden edustajat. Tunnistettiin hankkeiden näkemys asiakkuudenhallinnan toiminnallisista vaatimuksista, asiakkuustiedoista sekä niiden hallinnoinnista.
- 30.3. järjestettiin työpaja, jossa työstettiin yhteisiä asiakkuustietoja sekä eri hankkeiden näkemyksiä toiminnallisiin vaatimuksiin, tietoihin ja tietovarantoihin.
- 4.5. järjestettiin työpaja, jossa läpikäytiin loogiset tietovarannot ja niiden sisältämät tiedot sekä työstettiin jatkotyön organisointia.
- Akusti kesäseminaarissa 7.6. työstettiin tietojen hallinnoinnin tavoitetilaa
- 11.9. järjestettiin työpaja kansallisen tavoitetilan määrittelemiseksi
- Marras-joulukuussa päivitettiin loppuraporttia tavoitetilan määrittelyn yhteydessä tarkentuneiden näkemysten pohjalta.

Sisällysluettelo – big picture

Toiminnalliset vaatimukset

- Mitä tarkoittaa (toiminnallisesti) **asiakkuudenhallinta**?
- Mihin toiminnallisiin tarpeisiin tietotarpeet liittyvät, mikä on asian laajuus?

Tietoryhmät ja käsitelmä

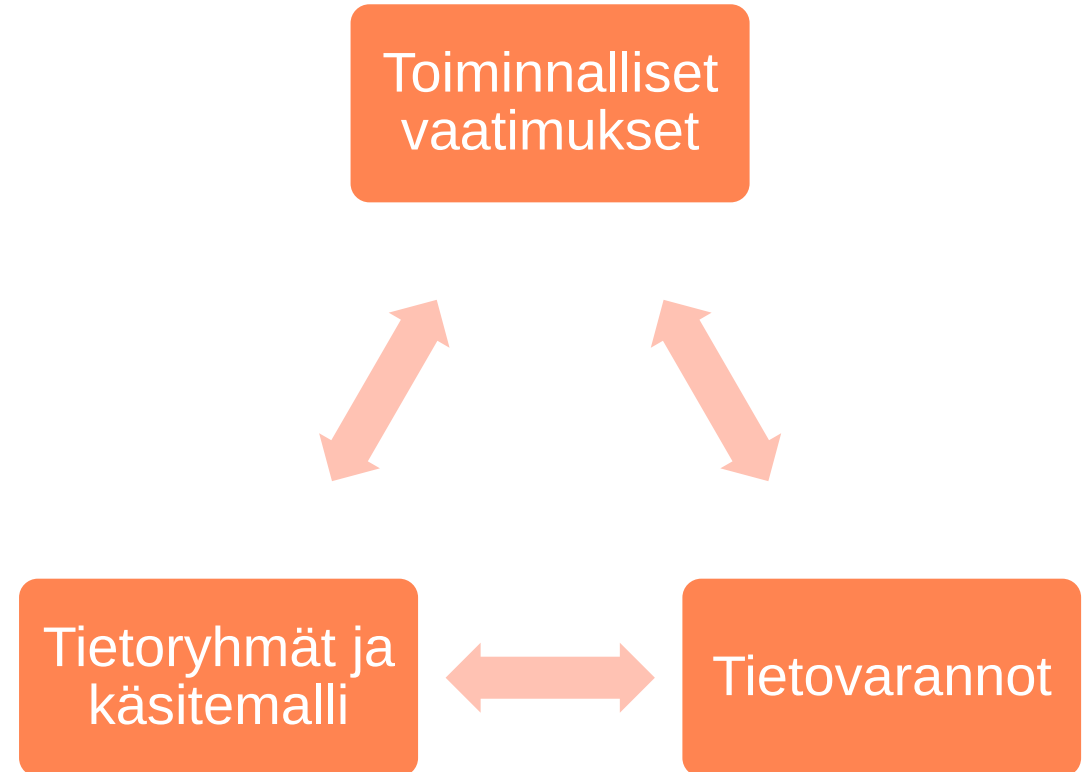
- Mitä tietoja **asiakkuustietoihin** sisältyy?

Tietovarannot

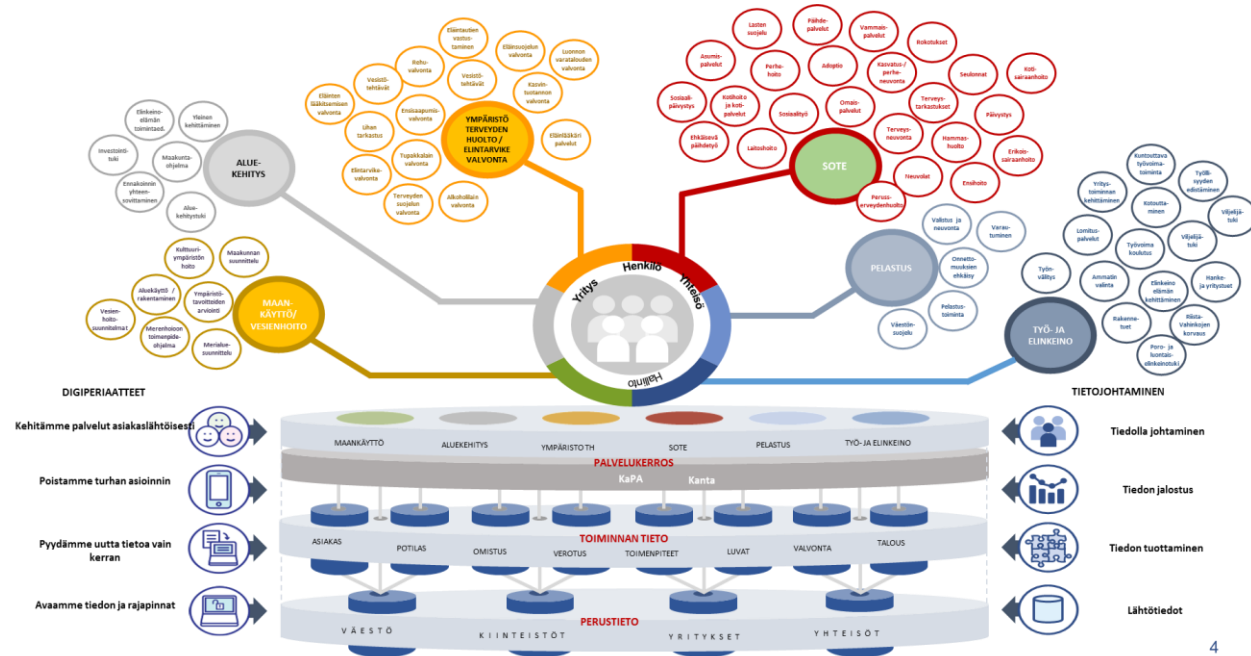
- Missä (loogisissa) tietovarannoissa **asiakkuustietoja** on tallennettuna ja miten niitä hyödynnetään?

Tavoitetila

- Sote- ja hyvinvointipalveluiden asiakkuudenhallinnan tavoitetilan **skenaariovaihtoehdot**



Johdanto – asiakkuudenhallinta eri tasoilla



4

Kansalainen, ihminen

- MyData
- Ekosysteemit
- Kansallinen näkymä ihmiseen

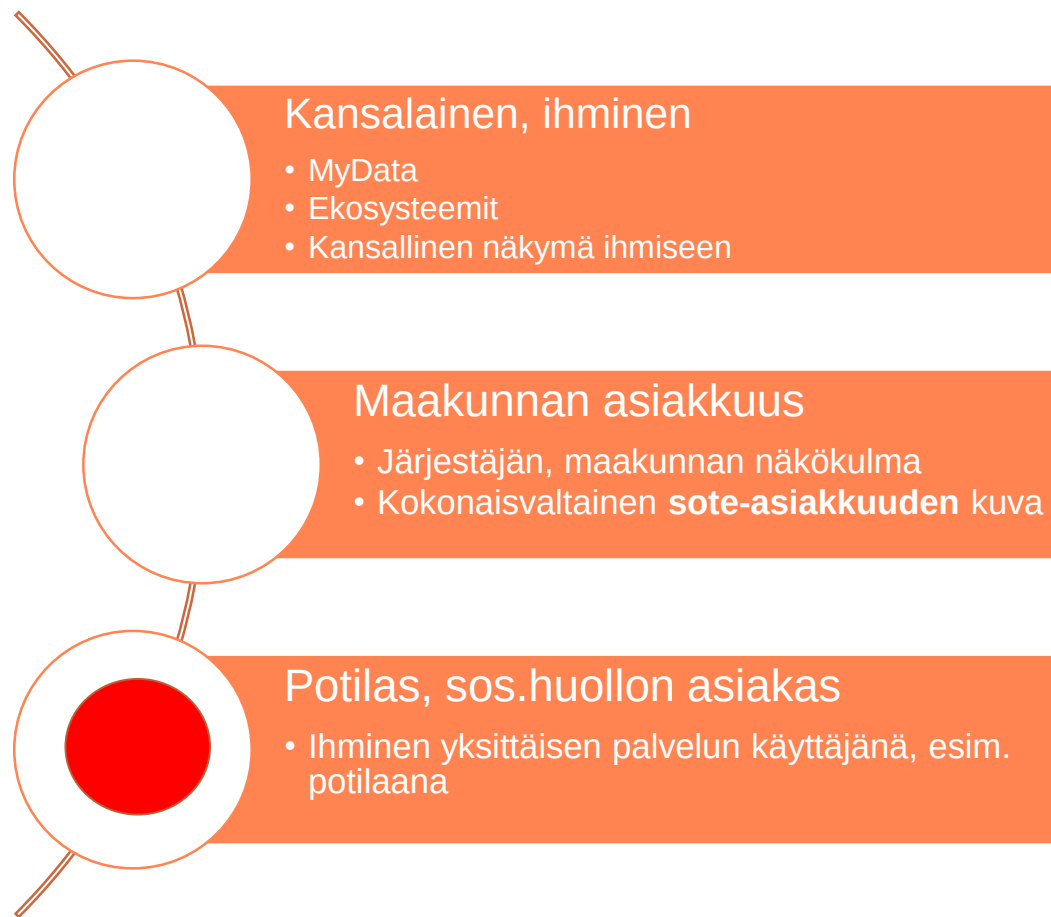
Maakunnan asiakkuus

- Järjestäjän, maakunnan näkökulma
- Kokonaisvaltainen **sote-asiakkuuden** kuva

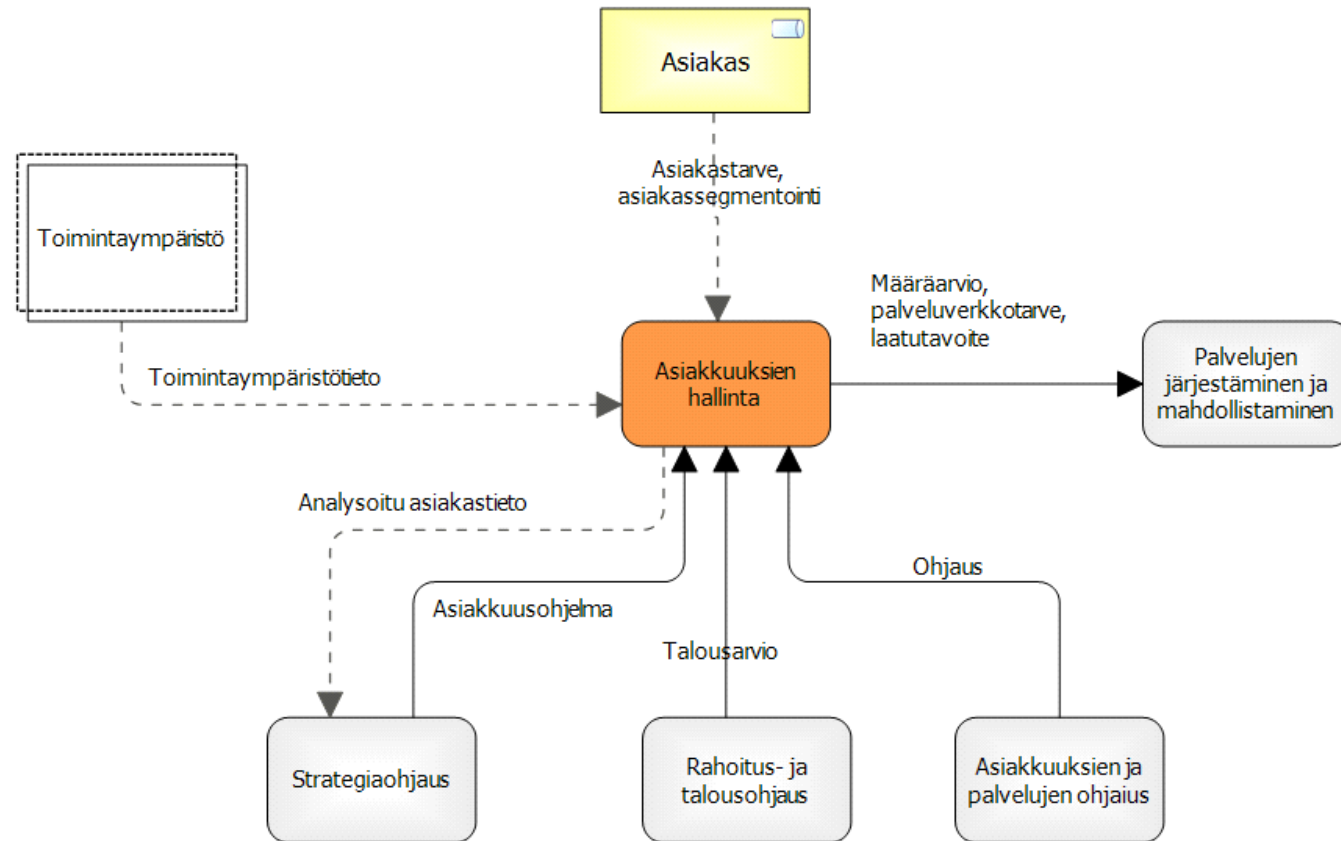
Potilas, sos.huollon asiakas

- Ihminen yksittäisen palvelun käyttäjänä, esim. potilaana

Johdanto – asiakkuudenhallinta eri tasoilla



Asiakkuuksien hallinta maakunnan ydinprosessina



Asiakkuuksien hallinta tunnistaa asiakkuudet ja kertyvän asiakastiedon, toimintaympäristöanalyysin sekä palveluiden järjestämisen piiriin kertyvän tiedon perusteella asiakastarpeet sekä niissä tapahtuvat muutokset, asiakastarpeeseen, palvelujen kysyntään ja toimintaan vaikuttavat paikalliset sekä globaalit muutostrendit. Asiakkuuksien hallinnassa ryhmitellään ja priorisoidaan asiakkuudet siinä määrin kuin maakunta voi ja haluaa asiakkuuksiaan priorisoida.

Asiakkuuksien hallinta saa tietonsa erityisesti strategiasta ja asiakkaan palvelutarpeesta. Toimintaympäristötiedot tuovat näkemyksen tarvittavista volyyymeistä ja palvelutarpeen kehittymisestä. Asiakkuuksien hallinta antaa reunaehdot, laatuavoitteet, palveluverkkotarpeen ja periaatteet palvelujen järjestämiselle ja mahdollistamiselle.

Lähde: Maakuntien viitearkkitehtuuri (luonnos 18.1.2018)

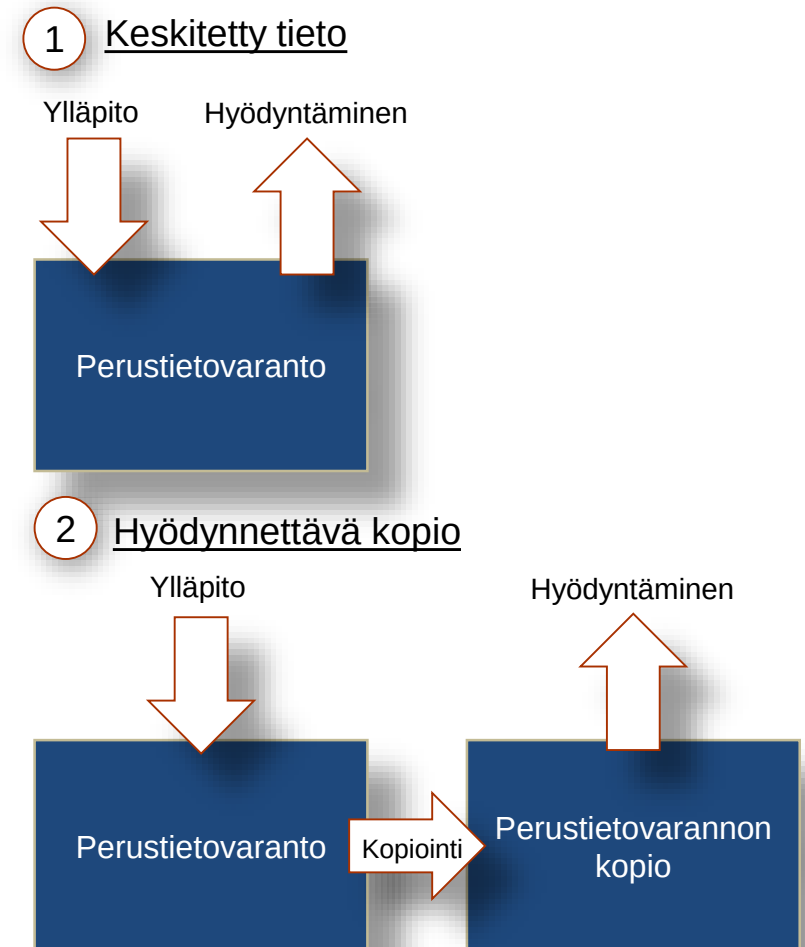
Sote-asiakkuustietojen tietovarannot ja hyödyntämismallit 1/2

Tässä dokumentissa on kuvattu tietovarantoja kaikissa kohdissa ainoastaan loogisella tasolla. Tällä pyritään siihen, että samasta tiedosta on loogisella tasolla olemassa vain yksi ilmentymä.

Edellä kuvattu ei välttämättä silti tarkoita, että fyysisessä mielessä olisi olemassa vain yksi tietokanta. On olemassa lukuisa joukko erilaisia ratkaisuja siihen miten tietoa lopulta hyödynnetään eri tilanteissa, käyttöpaikoissa ja tietojärjestelmissä.

Monimutkaisessa sote-ict:n ympäristössä tämä on usein välttämätöntä

Oheisessa kuvassa (lähde: Perustietovarantojen viitearkkitehtuuri) on esitetty hyödyntämismallien perustyytit 1 ja 2. Lisäksi samassa lähteessä on kuvattu mallit 3. Päivitettävä kopio ja 4. Rikastettava kopio (ks. seuraava sivu).

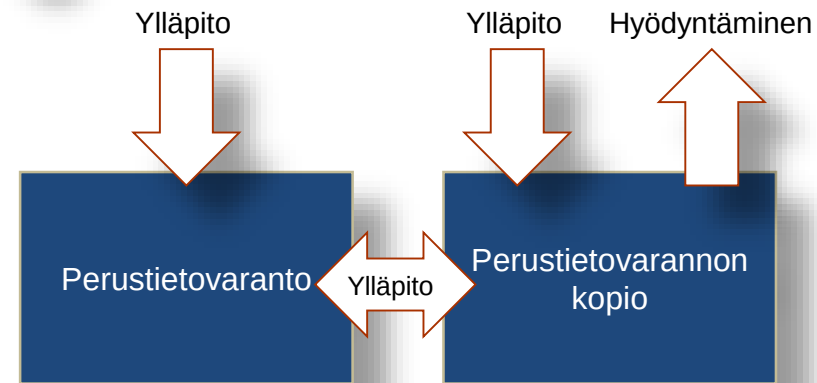


Sote-asiakkuustietojen tietovarannot ja hyödyntämismallit 2/2

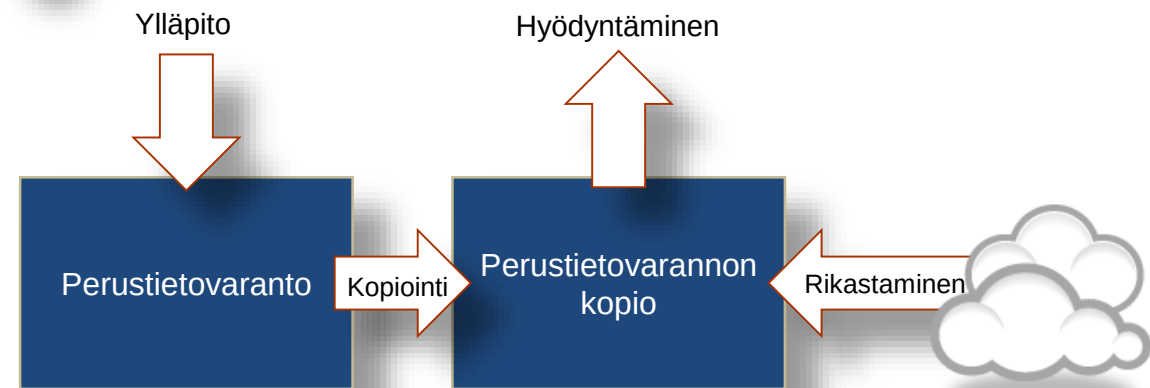
Esimerkki: loogisessa mielessä Kanta-palvelujen potilastiedon arkisto toimii perustietovarantona. Käytännössä tietoja hyödynnetään useimmiten potilastietojärjestelmässä, joka voidaan nähdä tietojen päivitettävänä kopiona

Esimerkki 2: monet organisaatiot hyödyntävät väestötietojärjestelmän tiedoista rikastettua kopiota, eli rikastavat väestötietojärjestelmästä saatuihin yhteisiin tietoihin itselleen tarpeellisia attribuutteja ja ylläpitävät niitä omassa rekisterissään

3 Päivitettävä kopio



4 Rikastettava kopio



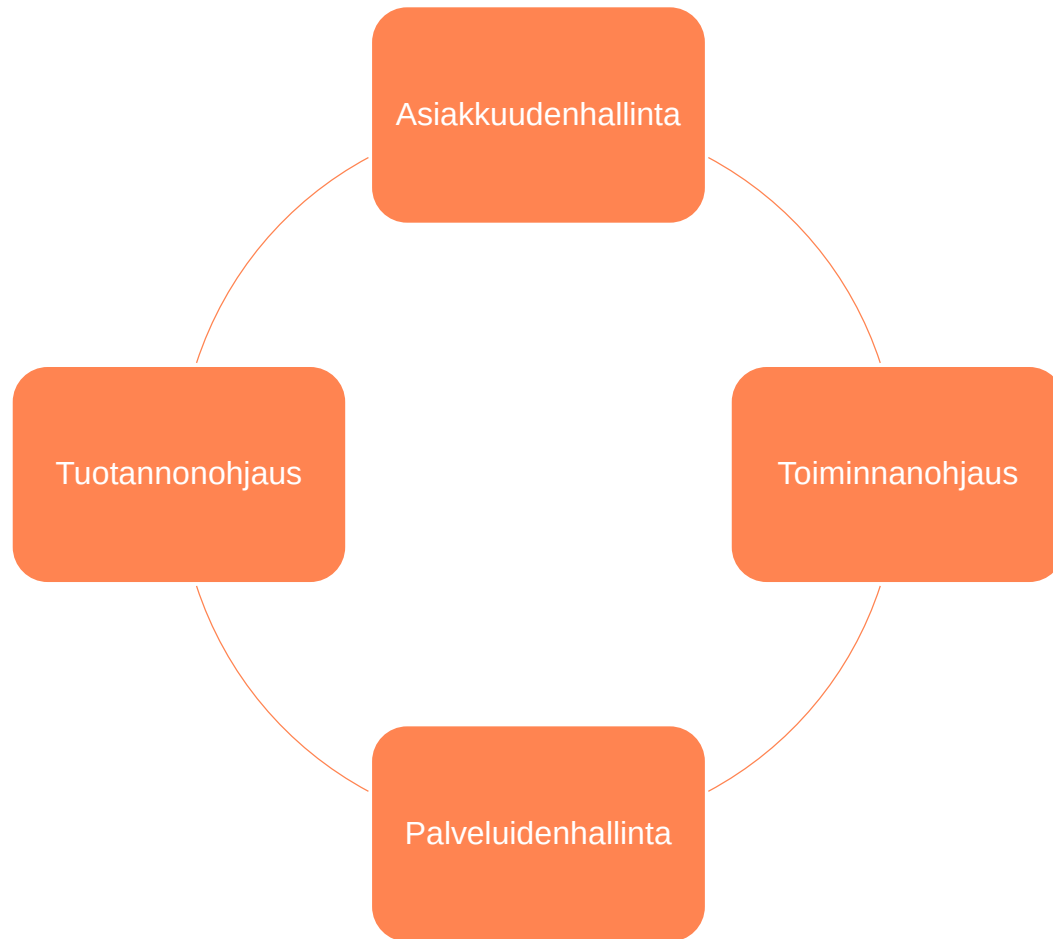
Toiminnalliset vaatimukset

Asiakkuudenhallinnan määritelmiä



- Haastatteluissa nousi esiin vaihtelevia määritelmiä asiakkuudenhallinnalle - olennaista niissä oli asiakkaan ja palvelun välinen suhde ja sen kuvaaminen. Perinteinen asiakkuudenhallinnan käsite eroaa sote-asiakkuudenhallinnan määritelmistä.
- **Perinteinen määritelmä** - ketkä ovat asiakkaita, mitä palveluita he ovat käyttäneet, miten heille voidaan myydä lisää palveluita ja miten markkinointia voidaan kohdentaa eri asiakkaille
- **Johdon näkökulmasta** – johtamisen prosessi, esimerkiksi toteutuneet asiakkuudet ja palveluiden käyttö, palveluntarpeiden muutoksien ennakointi, miten voidaan tarjota oikeita palveluita sekä varmistua kustannustehokkuudesta ja vaikuttavuudesta. Prosessia voidaan ohjata esim. palvelustrategialla.
- **Operatiivisen toiminnan näkökulmasta** - kytketään ammattilaiset/palvelut/palvelupolut toisiinsa hyödyntäen asiakkuustietoa, ymmärretään ihmisen tilanne kokonaisuutena, asiakkaan sote-palveluiden ja asiakaspolun hallinta
- Asiakkuudenhallintaan kiinteästi liittyy järjestäjän palveluidenhallinta, joka tässä on rajattu skopen ulkopuolelle

Keskeisiä prosesseja



- Haastatteluissa tuli esiin tietoja ja toiminnallisuuksia, jotka liittyvät eri prosesseihin
- Asiakkuudenhallinnassa ymmärretään ihmisen tilanne kokonaisuutena
- Toiminnanohjauksessa määritellään mitä asiakkaalle tehdään (mm. resurssien allokaatioiden ohjausta)
- Tuotannonohjauksessa miten asiakkaan tarpeet toteutetaan
- Palveluidenhallinta / palveluverkon hallinta hallinnoidaan ja tuotteistetaan eri tuottajien ja segmenttien palvelut kokonaisuuksiksi



Asiakkuuden elinkaari

- Perinteisesti sosiaali- ja terveydenhuollossa asiakkuuden elinkaari on riippunut palvelusta tai asiankäsittelystä
 - Asiakkuuden elinkaari ei ole kattanut kansalaista kokonaisuutena, vaan ollut enemmän episodipohjainen ja siiloutunut
 - Esim. ennakoivien palveluiden osalta ei ole asiakkuutta
- Asiakkuuden elinkaari vaihtelee sosiaalihuollon ja terveydenhuollon välillä

Maakunnan asiakkuus – elinkaari riippuvainen ihmisen asumisesta

Suoran valinnan tuottajan asiakkuus – elinkaari vähintään 1 vuosi

Yksittäisen palveluntuottajan asiakkuus – elinkaari lyhyt (yksi palvelu, esim. maksusetelillä tuotettu)

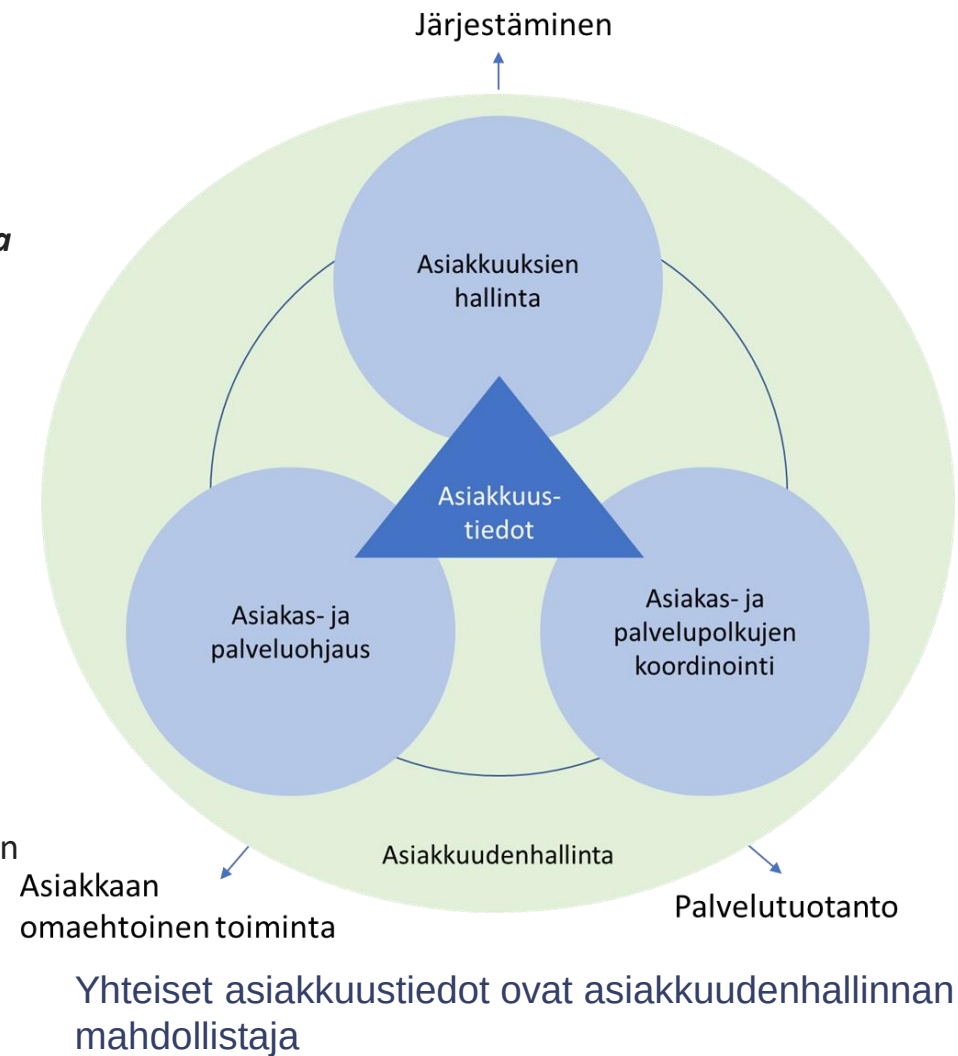


Asiakkuudenhallinnan toiminnalliset päävaatimukset

- Asiakkuudenhallinta on yleisesti laaja käsite, jonka määritelmä saattaa vaihdella paljon näkökulmista riippuen.
- Tässä selvityksessä **Asiakkuudenhallinnalla** tarkoitetaan **asiakaslähtöistä ajattelutapaa ja toimintamalleja**, joissa asukkaita ja sote-palveluiden asiakkaita koskevaa tietopohjaa hyödynnetään maakunnan järjestämisvastuun piiriin kuuluvien asiakasryhmien ja niiden asiakastarpeiden tunnistamisessa, oikea-aikaisuuteen ja asiakkaiden kokonaistilanteen tuntemiseen perustuvassa asiakas- ja palveluohjauksessa sekä asiakas- ja palvelupolkujen koordinoitua siten, että eri asiakasryhmien saamat palvelut muodostavat yhteensovitetun kokonaisuuden.

Asiakkuudenhallinta koostuu seuraavista toiminnallisista osa-alueista

- **Asiakkuuksien hallinnassa** tunnistetaan ja ylläpidetään tietoa maakunnan asukkaista ja asiakasryhmistä, palveluiden tarpeesta, kysynnästä ja niiden muutoksista sekä seurataan miten palvelujärjestelmä pystyy vastaamaan asiakastarpeisiin
- **Asiakas- ja palveluohjauksessa** varmistetaan että asiakas saa yksilöllisiä tarpeitaan ja toimintaedellytyksiään vastaavan avun tai palvelun oikea-aikaisesti
- **Asiakas- ja palvelupolkujen koordinoinnissa** varmistetaan että asiakkaan saamat palvelut muodostavat yhteensovitetun kokonaisuuden, erityisesti tilanteissa joissa asiakkaan saamien palveluiden tuottamiseen osallistuu useita palvelutuottajia
- Tarkoituksena ei ole kuvata yksiselitteisesti tai täydellisesti mistä toiminnallisuuksista asiakkuudenhallinta koostuu, vaan hahmottaa erilaisia toiminnallisia tarpeita asiakkuustietojen hallinnalle



Päätietoryhmät ja käsitteet

Asiakkuustietojen päätietoryhmät



Asiakkuustieto syntyy asiakkaan ja palvelun kohtaamisessa

Asiakkuustiedot voidaan jakaa staattisiin ja dynaamisiin tietoihin. Lisäksi tietoa voidaan hyödyntää eri näkökulmiin liittyen tarkastelutasosta. Tavoite on, että samaa tietoa voidaan hyödyntää niin yksilön kuin väestötason tarkastelussa.

- Perustiedot: kuvaa asiakkaan laajennetut perustiedot
- Tulot ja varallisuus: asiakkaan taloudellinen tilanne, tulot, avustukset ja etuudet
- Tahdonilmaisut ja suostumukset: asiakkaan palveluihin ja tietojen käyttöön liittyvät tahdonilmaisut ja suostumukset
- Asiakastiedot: eri palveluissa asiakkaasta syntyvät tiedot
- Asiakaskohtaiset suunnitelmat: asiakkaan eri palvelusuunnitelmat
- Asiakkaan palvelut: asiakkaaseen kytketyt palvelut
- Maksutiedot: Asiakkaaseen liittyvät maksutiedot ja maksuliikenne

Sote-asiakkuustiedot ovat osajoukko isommasta kokonaisuudesta, joka on paljon muutakin kuin sote-tuottaminen – esim. kansalaisen elämä kokonaisuutena, perhe, koulutus, ympäristö, asuminen, talous, työllisyys, liikenne yms., kunta - maakunta (sote, TEM, muut) -viranomaiset

Päätietoryhmät

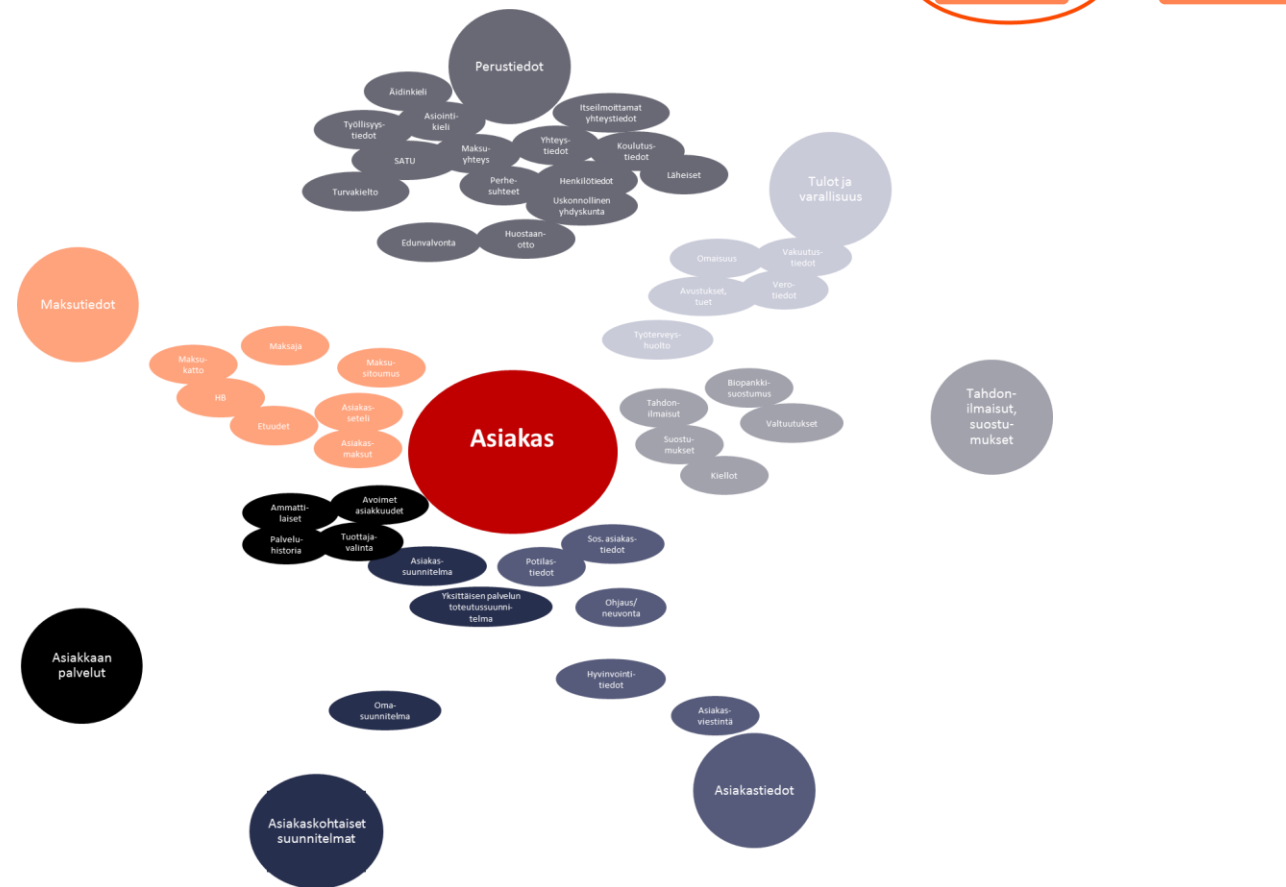
Asiakkuustietojen käsittelyä ohjaa niin sote-tiedonhallinnan lainsäädäntö kuin yleiset henkilötietoja koskevat säädökset

Luokittelu kuvaa yhteiset sote- ja hyvinvointipalveluiden asiakkuustiedot

Mitä keskemällä tieto on, niin sitä todennäköisemmin se on asiakas- tai potilastietoja säätelevän lainsäädännön alaista

Tässä selvitystyössä keskityttiin erityisesti sote-palveluihin, joten tämä osittain rajaa mitä tietoja on pyritty huomioimaan.

Osalle päätietoryhmien tiedoista ei tällä hetkellä olemassa hallinnoivaa tahoa (osaa ei ole vielä edes olemassa), luokittelussa on pyritty tunnistamaan tavoitetilan hallinnoitsija.



Perustiedot

- Perustiedot kuvaavat asiakkaan laajennetut henkilötiedot
- Tiedot eivät ole mitenkään sote-spesifejä, vaan hyvin yleisesti hyödynnettäviä
- Tiedot ovat viranomaisten ja kansalaisen itsensä tuottamia
- Tietoja hallinnoidaan pääasiassa kansallisten viranomaisten tietovarannoissa
 - Väestötietojärjestelmä
- Osittain tietoja tulee hallinnoida maakunnan järjestelmissä
 - Esim. APTJ-kokonaisuus
- Asiakkaan työllisyys- ja koulutustiedoille ei ole tunnistettu mahdollista tietovarantoa

Tieto	Looginen tietovaranto	Selitys	Asiakas / potilastieto a
Äidinkieli ja asiointikieli	Väestörekisteri	Asiakkaan äidinkieli ja asiointikieli (esim. mahdollinen tulkin tarve)	
Edunvalvonta	Väestörekisteri	Asiakkaan mahdolliset toimintakelpoisuuden rajoitukset, mahdollinen laillinen edustaja	
Henkilötiedot	Väestörekisteri	Nimi , henkilötunnus , syntymä- ja kuolinaika, siviilisääty	
Kansallisuus	Väestörekisteri	Asiakkaan kansallisuus	
Huostaanottotiedot	Väestörekisteri	Mahdolliset huostaanottotiedot (huostaanottamisen alkamispäivä, sijoituskunta)	
Yhteys- ja asiointitiedot	Väestörekisteri	Asiakkaan ilmoittamat pysyvät ja tilapäiset yhteys- ja asiointitiedot, esim. osoite jne.	
Itseilmoittamat yhteystiedot	APTJ	Asiakkaan itse ilmoittamat yhteystiedot (esim. puhelinnumero, sähköposti) (tallennus esim. maakunnan CRM)	
Koulutustiedot		Asiakkaan koulutustiedot. Tietoja voisi hyödyntää mm. segmentoinnissa, palveluiden kohdentamisessa (tallennus esim. maakunnan CRM)	
Läheiset ja roolit	APTJ	Asiakkaan itseilmoittamat läheiset, perhe (tallennus esim. maakunnan CRM)	
Perhesuhteet	Väestörekisteri	Asiakkaan virallinen perheoikeudellinen asema, lapsen huoltoa koskevat tiedot	
Maksuyhteystiedot	KaPA	Pankkitiedot, tieto suoraveloituksesta, esim. maakunnan CRM tai Suomi.fi	
Turvakielto	Väestörekisteri	Asiakkaan mahdollinen turvakielto	
Turvallisessa sähköisessä asiointinnissa tarvittava asiointitunnus (SATU)	Väestörekisteri	Asiointitunnus	
Ammatti ja työllisyystilanne		Asiakkaan ammatti (väestötietojärjestelmä) ja työllisyystilanne	
Uskonnollisen yhdyskunnan jäsenyys	Väestörekisteri	Uskonnollisen yhdyskunnan jäsenyystieto	
Väliaikaiset henkilötiedot	APTJ	Väliaikaiset henkilötiedot jäänevät maakunnan vastuulle	
Tieto turvapaikasta, oleskeluluvasta	APTJ	Ulkomaan kansalaista koskevat tarkentavat tiedot (mm. oleskelulupa, turvapaikkatieto, passinumero). Tietoja hallinnoidaan mm. ulkomaalaisrekisterissä, asukasrekisterissä, pakolaisrekisterissä, kuntaanosoitusrekisterissä.	
Asiakkaan yleinen segmentointitieto	APTJ	Asiakkaan yleinen segmentointitieto, joka ei ole ammattilaisen tekemä päätös	

Tulot ja varallisuus



- Asiakkaan tulot ja varallisuus kuvaa asiakkaan sote-palveluihin vaikuttavia tuloja ja varallisuustietoja. Kattaa myös varallisuuteen rinnastettavat vakuutus- ja työterveyshuoltotiedot.
- Tiedot eivät ole mitenkään sote-spesifejä, vaan hyvin yleisesti hyödynnettäviä
- Tiedot ovat lähinnä verottajan ja Kelan tuottamia ja hallinnoimia
 - Verottaja, tulorekisteri
 - Kela, sosiaaliturva (erityisesti etuusrekisteri)
- Verottajalla on useita eri rekistereitä, ja näistä keskeisin tulevaisuudessa tulee olemaan kansallinen tulorekisteri

Tieto	Looginen tietovaranto	Selitys	Asiakas / potilastieto
Tulotiedot	Verottaja	Tulorekisteri on tulossa käyttöön 2019, joka hallinnoi asiakkaan tulotietoja	
Varallisuustiedot	Verottaja	Verottajan tiedot asiakkaan varallisuudesta	
Avustukset, tuet	Kela	Asiakkaan saamat avustukset ja tuet	
Etuudet	Kela	Asiakkaalle myönnetyt etuudet	
Sairausvakuutus	Kela	Kelan sairausvakuutuksen piiriin kuuluvat yleensä kaikki Suomessa vakinaisesti asuvat henkilöt	
Tieto yksityisestä vakuutuksesta		Tieto asiakkaan mahdollisesta yksityisestä sote-palveluihin liittyvästä vakuutuksesta (esim. tapaturmavakuutus)	X
Työterveyshuolto	APTJ	Tietoa asiakkaan mahdollisesta työterveyshuollon asiakkuudesta	X
Tulotiedot	Verottaja	Tulorekisteri on tulossa käyttöön 2019, joka hallinnoi asiakkaan tulotietoja	

Tahdonilmaisut ja suostumukset



- Tahdonilmaisut ja suostumukset ovat asiakkaan asiointiin, palveluihin, palveluiden käyttöön tai tietojen hyödyntämiseen liittyviä asiakkaan omia päätöksiä
- Tiedot voidaan jakaa sote-spesifeihin ja yleisiin tahdonilmaisuihin
- Tiedot ovat asiakkaan omia päätöksiä, joita hallitaan vaihtelevasti (asiakas itse, viranomaiset)
- Tietoja hallinnoidaan pääasiassa kansallisten viranomaisten tietovarannoissa
 - Kanta-palvelut ja asiointivaltuudet

Tieto	Looginen tietovaranto	Selitys	Asiakas / potilastieto a
Tahdonilmaisut	Kanta-palvelut	Asiakkaan terveyspalveluihin liittyvät tahdonilmaisut (kuten hoitotahto, elinluovutustestamentti)	X
Tietojen käytön suostumukset ja kiellot	Kanta-palvelut	Asiakkaan asiakas- ja potilastietojen käyttöön liittyvät suostumukset ja kiellot, myös käyttö toissijaisiin tarkoituksiin.	X
Asiakkaan tekemät valtuutukset	Asiointivaltuudet	Asiakkaan antamat valtuutukset, toimivalta ja julkisuustaso sekä mahdollinen puolesta asiointi (huoltaja, valtuutettu)	
Biopankkisuostumukset		Uusi tieto, jonka hallinnointi on päättämättä	
Suostumus ilman hoito/palvelusuhdetta tapahtuvaan palvelutarpeen arviointiin ja palveluohjaukseen	Kanta-palvelut?	Voidaanko asiakkaalle ehdottaa palveluita tai omaehtoisia toimenpiteitä ilman asiakkaan toteuttamaa aloitetta? Esim. Virtuaalinen terveystarkastus.	

Asiakastiedot

- Asiakastiedot koostuvat asiakkaasta eri palveluissa syntyvistä tiedoista, joiden käsittelyä ohjaa pääsääntöisesti sote-erityislainsäädäntö
- Asiakastiedot sisältää myös asiakkaan itsetuottamat, itsehoito- ja omahoitosovellusten sekä laitteiden tuottamat tiedot
- Asiakastietoihin on myös tunnistettu osaksi asiakkaaseen liittyvä viestintä.
 - Tämä on nyt jaoteltu kahtia, koska sote-asiakkuuksiin liittyvä sähköinen ohjaus ja neuvonta ovat pääsääntöisesti asiakas- ja potilastietoa



Tieto	Looginen tietovaranto	Selitys	Asiakas / potilastieto a
Asiakasviestintä		Tieto asiakkaan käyttämästä sähköisestä viestintäkanavasta (esim. Kapa viestinvälitys), joka ei koske varsinaisesti sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden sisältöä	
Hyvinvointitiedot	Omatietovaranto	Asiakkaan omat hyvinvointitiedot	
Potilastiedot	Kanta-palvelut	Asiakkaan potilastiedot	X
Ohjaus, neuvonta	APTJ	Tieto asiakkaan suuntaan tapahtuvasta hoidon ohjauksen ja neuvonnan viestintäkanavista, esimerkiksi erilaisilla ammattilaisille suunnatuilla viestintäohjelmistoilla.	X
Sosiaalihuollon asiakastiedot	Kanta-palvelut	Asiakkaan sosiaalihuollon asiakastiedot	X
Palveluiden käyttö	APTJ	Asiakkaan palveluiden käytön laajuus ja monimuotoisuus	

Asiakaskohtaiset suunnitelmat



- Palvelusuunnitelma tietoryhmä käsittää asiakkaan eri suunnitelmat ja on hyvin sote-spesifi
- Se käsittää asiakkaan itse ylläpitämän suunnitelman, asiakkaan ja ammattilaisten yhteisen suunnitelman sekä eri yksittäisten palveluiden toteuttamiseen liittyvät suunnitelmat
- Asiakkaan oma suunnitelma on hänen itsensä ylläpitämä ja hallinnoima. Muut tiedot ovat pääasiassa ammattilaisten tuottamaa ja asiakas- ja potilastiedoksi tulkittavaa.

Tieto	Looginen tietovaranto	Selitys	Asiakas / potilastieto
Omasuunnitelma	Omatietovaranto	Asiakkaan itse tekemä ja ylläpitämä hyvinvointisuunnitelma	
Asiakassuunnitelma(t).	Kanta-palvelut	Asiakkaan ja ammattilaisen yhdessä laatima asiakkaan virallinen tuottajarajat ylittävä suunnitelma esim. nykyisin terveys- ja hoitosuunnitelma, ks lista alla.	X
Yksittäisen palvelun toteutussuunnitelma	Tuottaja	Asiakkaan yksittäisen asiakkuuden tai hoidon tuottamiseen liittyvä suunnitelma	X

- 1) *asiakassuunnitelmalla* potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (785/1992), jäljempänä *potilaslaki*, 4 a §:n mukaista suunnitelmaa tutkimuksesta, hoidosta tai lääkinnällisestä kuntoutuksesta, sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000), jäljempänä *sosiaalihuollon asiakaslaki*, 7 §:n mukaista palvelu- ja hoitosuunnitelmaa, sosiaalihuoltolain 39 §:n mukaista asiakassuunnitelmaa, *vanhuspalvelulain* 16 §:n mukaista palvelusuunnitelmaa, vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista annetun lain (380/1987), jäljempänä *vammaispalvelulaki*, 3 a §:n 2 momentin mukaista palvelusuunnitelmaa sekä lastensuojelulain (417/2007) 30 §:n mukaista asiakassuunnitelmaa;

Asiakkaan palvelut



- Asiakkaan palvelut tietoryhmä koostuu asiakkaan avoimista asiakkuuksista ja niihin kytketyistä palveluista, palvelutuottajista sekä ammattilaisista
- Sen avulla hallinnoidaan asiakkaan eri asiakkuuksia sekä niihin kytkettyjä ammattilaisia ja palveluita.
- Asiakkaan palvelut hallinnoidaan pääasiassa APTJ:ssä
 - Tämän selvityksen konteksti määrittää pääasiassa ei sote-palvelut tarkastelun ulkopuolelle
- Asiakkaan palveluita ylläpidetään järjestäjän ja tuottajan toimesta

Tieto	Looginen tietovaranto	Selitys	Asiakas / potilastietoa
Ammattilaiset	APTJ	Asiakkaaseen kytketyt ammattilaiset	X
Avoimet asiakkuudet	APTJ	Asiakkaan avoimet asiakkuudet ja yhteyshenkilöt	X
Palveluhistoria	APTJ	Asiakkaan palveluhistoria	X
Tuottajavalinta	Omatietovaranto	Asiakkaan valitsema tuottaja (alkuvaiheessa vain suoran valinnan tuottaja)	Mahdollisesti
Palveluiden käytön laajuus	APTJ	Asiakkaan palveluiden käytönlaajuus (tunnistettu palveluiden käytönlaajuus, mahdollisesti tulevaisuudessa dynaaminen asiakkuustietoihin perustuva luokitus)	X
Palvelun maksaja	APTJ	Asiakkaan palvelun maksaja (esim. järjestäjä, tuottaja, asiakas itse)	

Maksutiedot

- Maksutiedot kuvaavat asiakkaan palveluiden järjestämiseen ja tuottamiseen liittyvää maksuliikennettä
- Rajanveto tietojen hallinnoinnin suhteen on hankalaa. Maksutietoja, seteleitä, asiakasmaksuja voisi hallinnoida kansallisesti (vrt. reseptikeskus), mutta toisaalta toiminnallisuus on hyvin vahvasti maakuntien toimintaa
- Maksutietojen loogiset tietovarannot ja tietojen hallinnoijat on pääasiassa määrittelemättä



Tieto	Looginen tietovaranto	Selitys	Asiakas / potilastietoa
Asiakasmaksut	APTJ	Asiakkaan palvelumaksut	Mahdollisesti
Asiakasseteli	APTJ	Asiakkaalle myönnetyt asiakassetelit	Mahdollisesti
Henkilökohtainen budjetti		Asiakkaan henkilökohtainen budjetti	
Kiireellisen hoidon maksaja		Asiakkaan kiireellisen hoidon maksaja	
Palveluiden maksukatto		Asiakkaan palveluiden maksukatto	
Maksusitoumukset		Asiakkaalle myönnetyt maksusitoumukset	
Lääkekorvausten maksukatto	Kela	Asiakkaan lääkekorvausten maksukatto	Mahdollisesti
Asiakasmaksut	APTJ	Asiakkaan palvelumaksut	

Käsitemalli

Asiakas

- Henkilö, perhe, tms. maakunnan jäsen, maakunnan sote-asiakas
- Potilas tai sosiaalihuollon asiakas on tämän käsitteen erikoistus

Asiakkuus

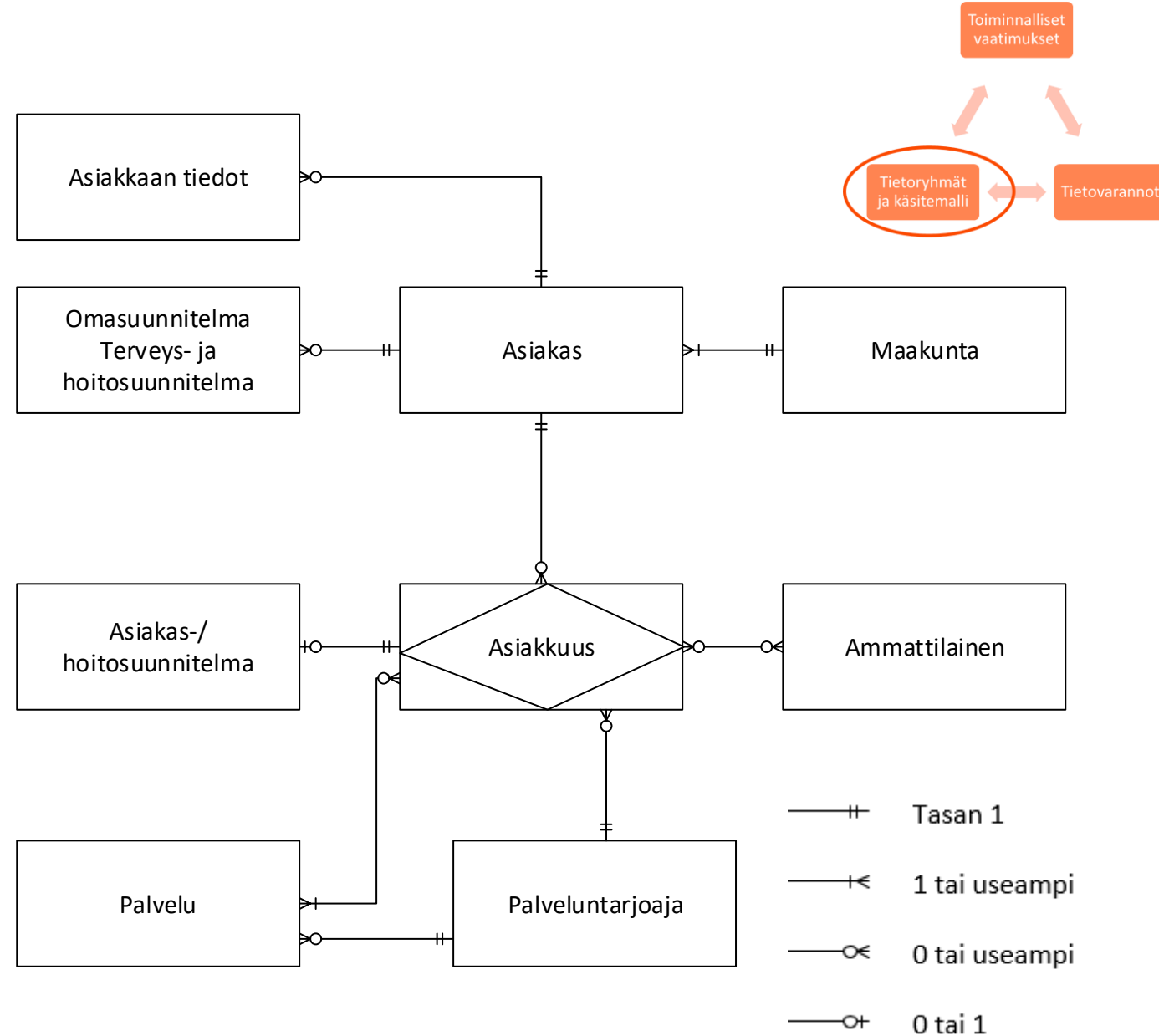
- Käsite, joka sitoo asiakkaan tiettyyn palveluun ja sitä kautta palveluntarjoajaan, ammattilaiseen ja maksajaan

Maakunta

- Järjestäjä

Palveluntarjoaja

- Tuottaja, suoran valinnan tuottaja, muut tuottajat



Sanasto

- Sanaston tarkoitus on määrittää tarkemmin mm. käsitemallissa esiintyvät käsitteet ja tunnistaa mitkä termit ovat keskenään synonyymeja tai muuten tarkoittavat samankaltaisia asioita
- Termit muodostavat käytännössä ”rykelmiä”, joiden sisällä on samaa tai samankaltaista tarkoittavia eri termejä
 - Eri termejä käytetään mm. eri lainsäädännössä, vaikka (asiakkuudenhallinnan kannalta) merkitys olisi sama
 - Samalla termillä voidaan tarkoittaa myös eri asioista eri yhteyksissä



Päätermi	Muita termejä	Selitys
Asiakas	Asukas, kuntalainen, kansalainen, henkilö, ihminen, jne.	Eri tahojen näkökulmasta asiakas tarkoittaa eri asioita. Yleisesti voidaan kuitenkin asiakkuudenhallinnan viitekehyksessä puhua ...
Asiakkuus		Asiakkuudella tarkoitetaan palvelun vireillepanon seurauksena syntyvää asiakkaan ja palveluntarjoajan välistä vuorovaikutussuhdetta
Palvelu	Palvelutuote, palveluntarjoaja	Palvelulla (tai palvelutuotteella) tarkoitetaan yksittäistä tarjottavaa palvelua, jota tarjotaan toimipisteessä tai digitaalisesti. Palveluntarjoaja on taho, joka tarjoaa palvelua asiakkaiden käytettäväksi

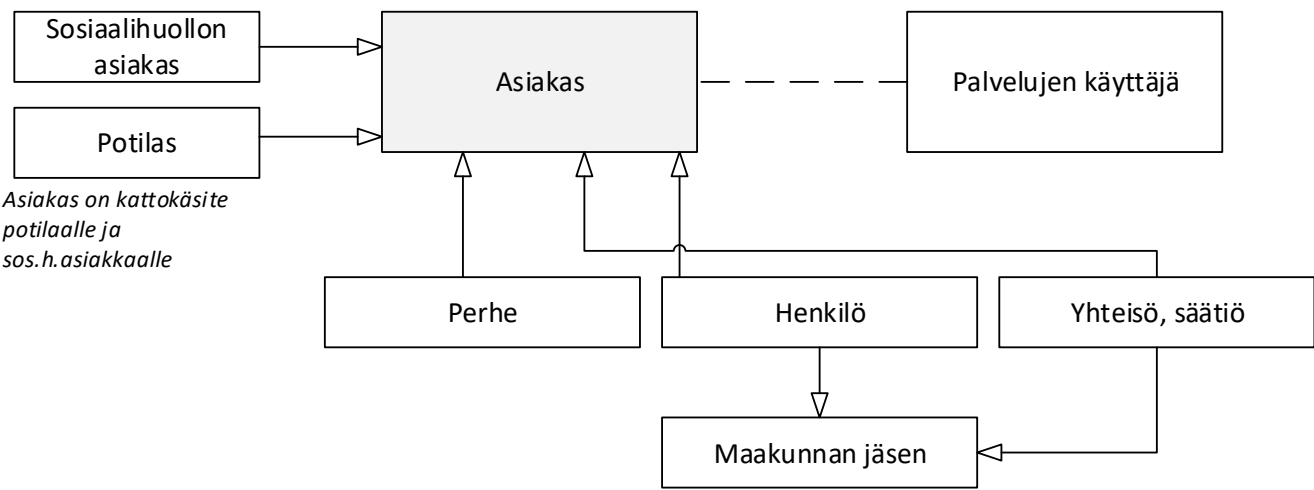
Sanastoa 1/3

Asiakas

Asiakkaalla tarkoitetaan yleisesti palveluja käyttävää tai muuten niiden kohteena olevaa tahoa. Asiakas voi olla henkilö, perhe, yritys tai yhteisö. Asiakkaita voivat olla sekä todelliset että mahdolliset asiakkaat, jotka yhdessä muodostavat asiakaskunnan.

Sosiaali- ja terveyspalveluissa asiakkaalla tarkoitetaan luonnollista henkilöä, jolle maakunnan on lakiin perustuen järjestettävä sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja

Joiden määritelmien mukaan digitaalisten palvelujen osalta kansalainen luetaan asiakkaaksi kun tämä on palvelun kannalta tunnistettu.



*Asiakas on kattokäsite
potilaalle ja
sos.h.asiakkaalle*

Termi (lähde)	Selitys
Asiakas (sote asiakastietolaki(*) 3§)	Asiakkaalla tarkoitetaan asiakaslaissa tarkoitettu asiakasta sekä potilaslaissa tarkoitettua potilasta
Maakunnan jäsen, maakunnan asukas (maakuntalaki 3§)	Henkilöt ja muut tahot, jotka ovat maakunnan jäseniä. Maakunnan asukas on henkilö, jolla on kotikunta maakunnassa
(Maakunnan sote-) asiakas (järjestämislaki 3§)	Maakunnan asukas tai muu, joille maakunnan on lakiin perustuen järjestettävä sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja
Palvelujen käyttäjä (maakuntalaki 24§)	Voi olla myös muun kuin kyseisen maakunnan asukas, koska palveluja voidaan käyttää yli maakuntarajojen

Taulukko. Uuden lainsäädännön termejä (luonnoksista)

**) Luonnos sote-asiakastietojen sähköisestä käsittelystä*

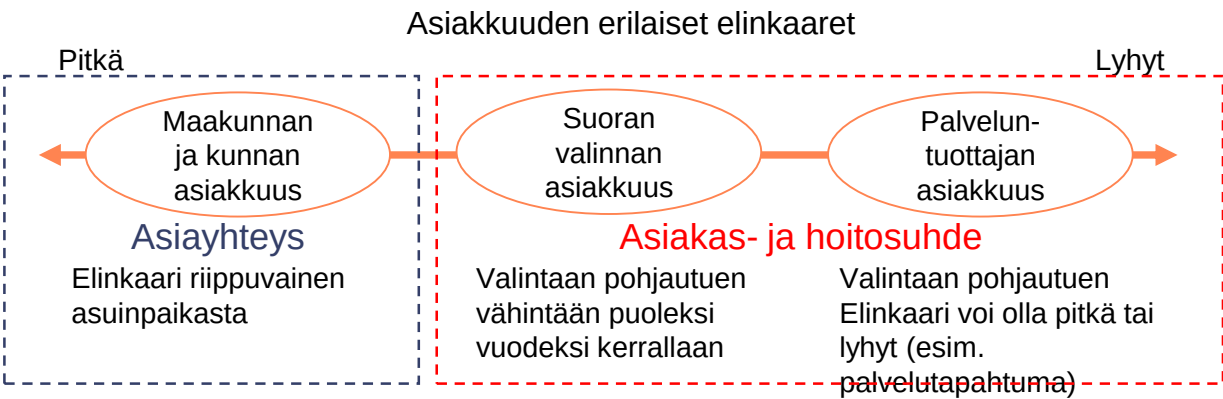
Asiakkuus

Asiakkuudella tarkoitetaan palvelun vireillepanon seurauksena syntyvää asiakkaan ja palvelunantajan (palveluntarjoajan) välistä vuorovaikutussuhdetta [THL 2014]. Voidaan käyttää myös termiä **asiakassuhde**.

Asiakkuus on käsitteenä laaja ja tarkoittaa käytännössä hyvin eri tyyppisiä asioita, riippuen asiakkuuden luonteesta. Asiakkuus voi muodostua järjestäjään, palvelun tuottajaan tai palvelun tuottajan alihankkijana käyttämään toiseen palvelun tuottajaan.

Asiakkuudesta syntyy asiayhteys palvelujen antajan ja henkilöasiakkaan välille, mutta sen käytännön merkitys asiointipalvelun tuotantoprosessissa tietojen luovuttamisen tai käyttöoikeuden kannalta on säädöstasolla määrittelemättä.

Sosiaalihuollon asiakkuudella (tai *Asiakkuus (sosiaalihuolto)*) tarkoitetaan nimenomaan sosiaalihuollon lainsäädännössä määriteltyä asiakkuutta.



Tietokokonaisuus	Selitys
Asiakas- ja hoitosuunnitelma	Asiakkuuteen (erityisesti pitempikestoiseen) liittyy usein erilaisia yksittäisen asiakkaan palveluiden tuottamiseen liittyviä suunnitelmia
Ammattilainen	Asiakkuuteen liittyvät ammattilaiset, esim. hoitosuhde olemassa
Asiakassuhde	Asiakkuus kuvaa asiakkaan ja palvelun välistä suhdetta

Taulukko: asiakkuuden käsitteeseen liitettyjä muita tietoja

Palvelu

Palvelulla (tai **palvelutuotteella**) tarkoitetaan yksittäistä tarjottavaa palvelua, jota tarjotaan toimipisteessä tai digitaalisesti. **Palveluntarjoaja** on taho, joka tarjoaa palvelua asiakkaiden käytettäväksi

Asiakkuus liittyy aina yhteen palvelutuottajaan. Asiakkuuteen liittyy yksi tai useampi tämän palveluntuottajan palvelu.

Tässä dokumentissa ei ole pyritty avaamaan palvelun taustalla olevia käsitteitä tarkemmin, koska sen on nähty olevan palvelunhallinnan kokonaisuuden piirissä.

Termi	Selitys
Palvelu	Yksittäinen tarjottava (ja varattavaksi tarjottava) palvelu, jota tarjotaan jossakin toimipisteessä. Yhteen palvelutuotteeseen voi kuulua monta resurssia (palvelutuote voi koostua eri resursseista). Yleisellä tasolla erityyppisiä palveluita käsitellään (ja esimerkiksi haetaan) palvelu-tuoteluokan kautta (ks. palvelutuoteluokka), esimerkiksi alueellisen ajanvarauksen käyttäjä voi kysellä palveluita tietyllä asiakkaalle esim. palvelutuoteluokan ja toimipisteen perusteella, tai suoraan tiettyjä palvelutuotteita.
Palvelutuote	Ks. palvelu
Palveluntarjoaja	Organisaatio tai henkilö joka tarjoaa sote-palveluita asiakkaan käytettäväksi
Palveluntuottaja	Toimija, joka saa aikaan palveluja joko antamalla niitä itse tai tilaamalla ne toimeksiannolla yhdeltä tai useammalta muulta taholta.
Palveluntoteuttaja	Toimija, joka antaa palveluja asiakkaalle palveluntuottajan toimeksiannosta

Loogiset tietovarannot

Loogiset tietovarannot

- Asiakkuustietojen loogiset tietovarannot on tunnistettu päätietoryhmien ja niiden tietojen avulla
 - Tavoitteena on ollut määrittää tavoitetilä, mikä tietovaranto toimii (tai pitäisi toimia) masterina kullekin tunnistetulle tiedolle
 - Tavoitetilä perustuu haastatteluihin, nykyisiin suunnitelmiin sekä konsulttityöhön
- Loogisten tietovarantojen perustiedot on kuvattu seuraavilla sivuilla
 - Tietovarannon yleiskuvauks
 - Tietovarannon sisältämät tiedot ja tunnistetut määrittelyt
- Oda ja Virtuaalisairaala –hankkeiden osalta on lisäksi pyritty tunnistamaan suhteet tietovarantoihin



Looginen tietovaranto =

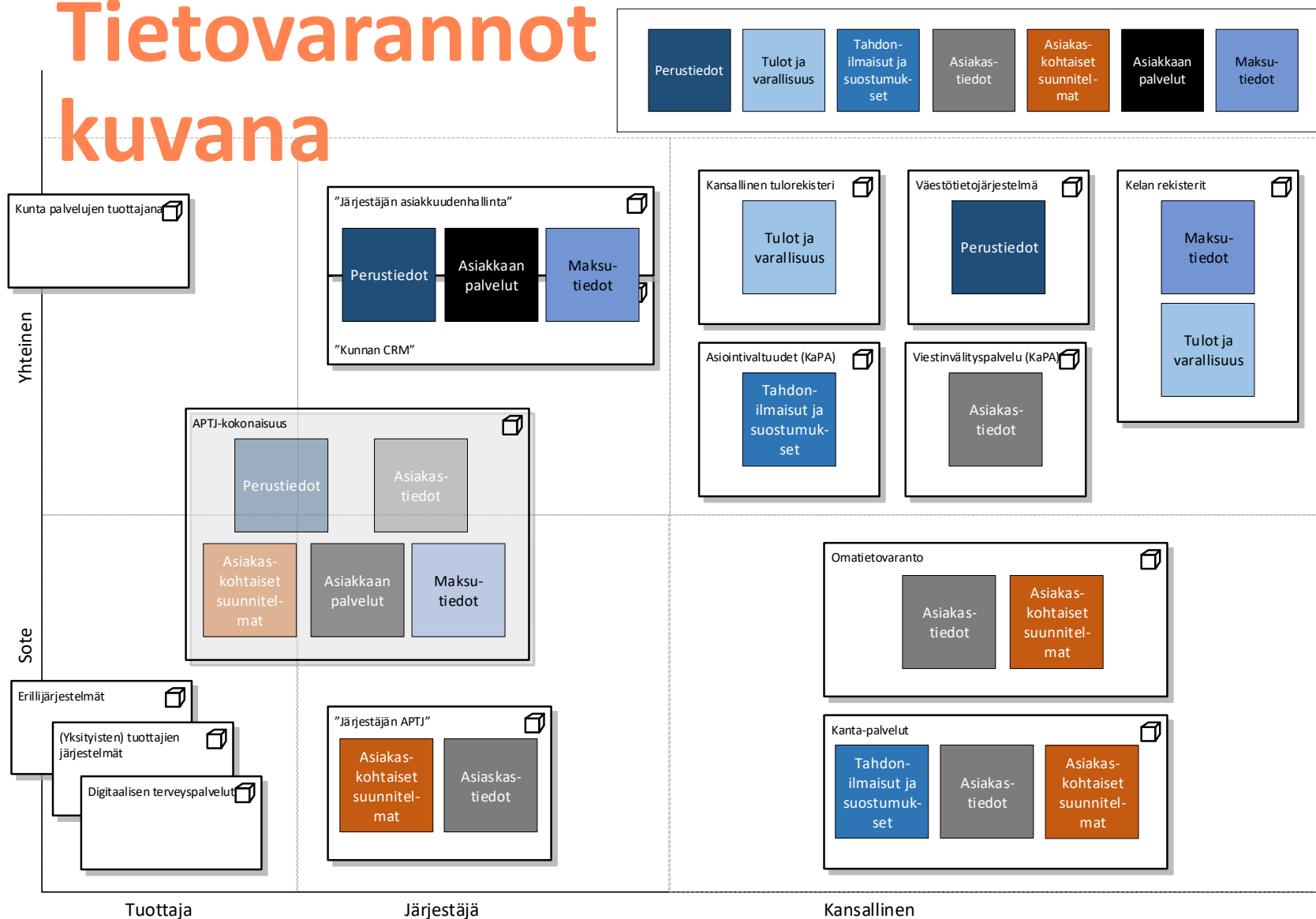
- *toiminnassa tai palveluissa tarvittavien ja yhteisesti hallittujen tietojen tai tietoaineistojen joukko*
- *Looginen tietovaranto sisältää usein useiden tietojärjestelmien tietokantoja tai rekistereitä. Vastaavasti sama looginen tietovaranto voi sisältää useiden eri tahojen hallinnoimia tietoja, vaikka tiedot sijaitsisivatkin samassa fyysisessä tietokannassa*

Tietovarannot - tiivistelmä



Tietovaranto	Kuvaus	Status
APTJ-kokonaisuus (sisältää järjestäjän asiakkuudenhallinnan ja asiakas- ja potilastietojärjestelmä-kokonaisuuden)	Maakunnan ja sen valtuuttamien tuottajien järjestelmien tiedoista muodostuva yhteinen tietovaranto. Taustalla saattaa olla useita eri rekistereitä.	Kehitteillä
Omatietovaranto	Asiakkaan omien hyvinvointitietojen tietovaranto	Kehitteillä
Kanta-palvelut	Kansallinen potilas- ja asiakastiedon tietovaranto	Pääosin olemassa
Asiointivaltuudet	Vahvistettujen ja vireillepantujen valtuuksien kansallinen tietovaranto	Kehitteillä
Viestinvälityspalvelu	KaPA:n tarjoama asiakasviestintä	Kehitteillä
Väestörekisteri	Asiakkaiden perustietojen pääasiallinen tietovaranto	Valmis, jatkokehitys käynnistymässä
Tulorekisteri	Asiakkaan tulo- ja varallisuustiedot	Kehitteillä (tavoite 2019)
Kelan rekisterit	Asiakkaaseen liittyvät maksut ja maksuliikenne, etuudet ja avustukset	Osia valmiina, erityisesti maksuliikenne määrittelemättä

Tietovarannot kuvana



Tunnistetut tietovarannot ja niiden sisältämät päätietoryhmien tiedot.

Ensimmäisessä työpajassa APTJ tunnistettiin yhdeksi isoksi kokonaisuudeksi. Sitä on nyt avattu "Järjestäjän CRM" ja "Järjestäjän APTJ".

APTJ-kokonaisuus

APTJ tietovaranto on maakunnan ja sen valtuuttamien tuottajien järjestelmien tiedoista muodostuva yhteinen tietovaranto

Tietovaranto on maakuntakohtainen ja sitä hallinnoi maakunta.

Sen pääasiallinen käyttötarkoitus on maakunnan asiakkaiden palveluiden järjestäminen ja palveluiden tuottamisen koordinointi ja seuranta.

Tietoa tuottavat ja hyödyntävät maakunta ja sen tuottajat

Fyysisiä määrittelyitä puuttuu paljon, erityisesti maakunnan asiakkaan palveluiden ja maksutietojen tietoryhmien osalta. Lisäksi APTJ:n perustietojen osalta kansallisesti hyväksytyt yleiset määrittelyt on tunnistamatta.

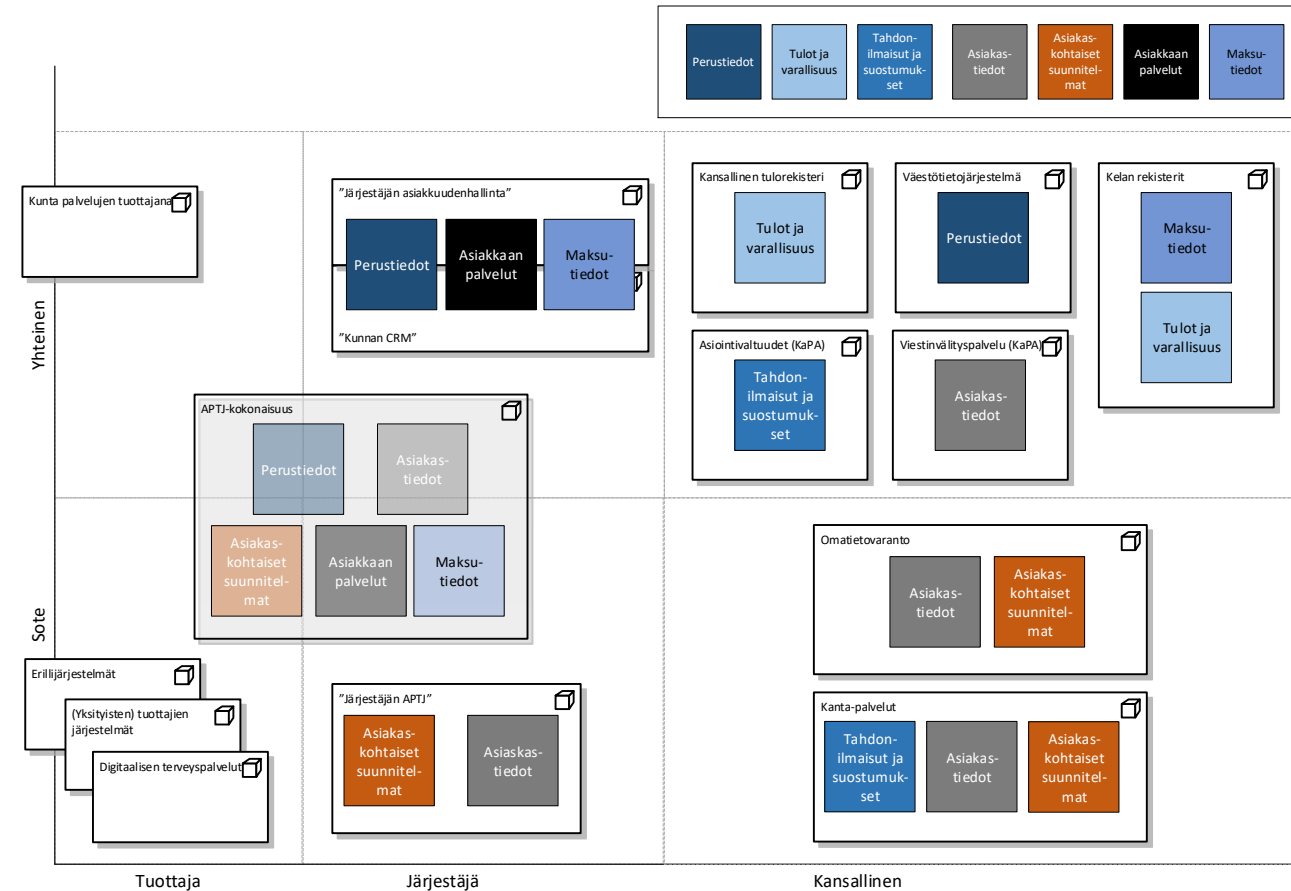
Määrittelytyötä on tehty UNA:ssa ja osittain Apotissa

Perustietojen osalta olisi tärkeää hyödyntää ei-sote spesifejä määrittelyitä. Terveystietojen standardeissa on tehty fyysisiä määrittelyitä mm. perustiedoille mutta nämä rajaavat tietojen hyödynnettävyyttä. Erityisesti asiakkaan segmentoinnissa hyödynnettävien tietojen osalta tulisi selvittää yhteensopivuus Sitran palvelupakettien kanssa.

Päätietyryhmä	Tiedot	Fyysinen määrittely
Perustiedot	Itseilmoittamat yhteystiedot	UNA / Apotti määrittelyt
Perustiedot	Koulutustiedot	UNA / Apotti määrittelyt
Perustiedot	Läheiset ja roolit	UNA / Apotti määrittelyt
Perustiedot	Maksuyhteystiedot	UNA / Apotti määrittelyt
Perustiedot	Väliaikaiset henkilötiedot	UNA / Apotti määrittelyt
Perustiedot	Tieto turvapaikasta, oleskeluluvasta	UNA / Apotti määrittelyt
Perustiedot	Asiakkaan yleinen segmentointitieto, joka ei ole ammattilaisen tekemä päätös	
Asiakkaan palvelut	Palveluiden käyttö	
Asiakkaan tiedot	Ohjaus, neuvonta	
Asiakkaan palvelut	Ammattilaiset	
Asiakkaan palvelut	Avoimet asiakkuudet	
Asiakkaan palvelut	Palveluhistoria	
Asiakkaan palvelut	Tuottajavalinta	
Maksutiedot	Asiakasmaksut	
Asiakkaan palvelut	Palvelun maksaja	
Asiakaskohtaiset suunnitelmat	Yksittäisen palvelun toteutussuunnitelma	UNA / Apotti määrittelyt

APTJ- kokonaisuus

- Tietovarantojen kohdalla APTJ-kokonaisuus muodostaa suurimman yksittäisen kokonaisuuden
 - Suuren mittakaavan järjestelmä uudistukset meneillään (Apotti, Una)
 - Toimintaympäristön ja organisaatioiden muutos
- Ohessa on kuvattu karkeasti tietojen jakoa kentässä tuottaja/järjestäjä ja sote/yhteinen
 - Maakunnan tasolla yhteisiä tietoja on olemassa, jos tavoitellaan toiminnallista integraatiota yli maakunnan tehtävärajojen (perustiedot, asiakkaan palvelut ja maksutiedot) – miten lainsäädäntö mahdollistaa tietojen yhteiskäytön?
 - Tuottajan omistamissa tietovarannoissa ei lähtökohtaisesti ole yhteistä tietoa, vaikka tuottaja oleellisesti osallistuu tiedon tuottamiseen ja hyödyntää sitä – löydettävä ratkaisut integraatio- ja arkkitehtuurinäkökulmasta
- APTJ on järjestäjän työkalu. Tässä kontekstissa se on kuvattu sote-asiakkuustietojen näkökulmasta. Se että jotkut tiedot ovat yhteisiä myös sote-ajan yläpuolella, ei muuta tätä.



Järjestäjän asiakkuudenhallinta

Järjestäjän asiakkuudenhallinta on maakunnan eri palveluiden yhteinen asiakkuustiedon tietovaranto. Tässä työssä ei ole tunnistettu järjestäjän muiden palveluiden tietoja.

Tietovaranto on maakuntakohtainen ja sitä hallinnoi maakunta.

Sen pääasiallinen käyttötarkoitus on maakunnan asiakkaiden perus- ja maksutietojen hallinnointi. Tiedot ovat eri palveluiden yhteiset asiakkuustiedot.

Tietoa tuottavat ja hyödyntävät maakunta ja sen tuottajat

Fyysisiä määrittelyitä puuttuu paljon, erityisesti maakunnan asiakkaan palveluiden ja maksutietojen tietoryhmien osalta. Lisäksi perustietojen osalta kansallisesti hyväksytyt yleiset määrittelyt on tunnistamatta.

Määrittelytyötä on tehty UNA:ssa ja osittain Apotissa

Perustietojen osalta olisi tärkeää hyödyntää ei-sote spesifejä määrittelyitä. Terveystietojen standardeissa on tehty fyysisiä määrittelyitä mm. perustiedoille mutta nämä saattavat rajat tietojen hyödynnettävyyttä. Segmentointitietojen osalta tulisi selvittää Sitran palvelupakettien hyödynnettävyys.

Pää tietoryhmä	Tiedot	Fyysinen määrittely
Perustiedot	Itse ilmoittamat yhteystiedot	UNA / Apotti määrittelyt
Perustiedot	Koulutustiedot	UNA / Apotti määrittelyt
Perustiedot	Läheiset ja roolit	UNA / Apotti määrittelyt
Perustiedot	Maksuyhteystiedot	UNA / Apotti määrittelyt
Perustiedot	Väliaikaiset henkilötiedot	UNA / Apotti määrittelyt
Perustiedot	Tieto turvapaikasta, oleskeluluvasta	UNA / Apotti määrittelyt
Perustiedot	Asiakkaan yleinen segmentointitieto	
Maksutiedot	Asiakasmaksut	
Asiakkaan palvelut	Palvelun maksaja	

Loogiset tietovarannot 1/8

Järjestäjän APTJ

Järjestäjän APTJ tietovaranto on maakunnan ja sen valtuuttamien sote-tuottajien järjestelmien tiedoista muodostuva yhteinen tietovaranto

Tietovaranto on maakuntakohtainen ja sitä hallinnoi maakunta.

Sen pääasiallinen käyttötarkoitus on maakunnan asiakkaiden sote-palveluiden järjestäminen ja palveluiden tuottamisen koordinointi ja seuranta.

Tietoa tuottavat ja hyödyntävät maakunta ja sen tuottajat

Fyysisiä määrittelyitä puuttuu paljon, erityisesti maakunnan asiakkaan palveluiden..

Määrittelytyötä on tehty UNA:ssa ja osittain Apotissa

Asiakkaan kytkettyjen ammattilaisten ja palveluiden osalta määrittelyitä on tehty myös ODA:ssa ja Virtuaalisairaalassa. Lisäksi tuottajat voidaan yksilöidä SOTE-organisaatiorekisterin avulla. Segmentointitietojen osalta tulisi selvittää Sitran palvelupakettien hyödynnettävyys.

Päätietyryhmä	Tiedot	Fyysinen määrittely
Asiakkaan palvelut	Palveluiden käyttö	
Asiakkaan tiedot	Ohjaus, neuvonta	
Asiakkaan palvelut	Ammattilaiset	
Asiakkaan palvelut	Avoimet asiakkuudet	
Asiakkaan palvelut	Palveluhistoria	
Asiakkaan palvelut	Tuottajavalinta	
Asiakaskohtaiset suunnitelmat	Yksittäisen palvelun toteutussuunnitelma	UNA / Apotti määrittelyt

Omatietovaranto

Omatietovaranto on Kelan Kanta-palvelujen yhteyteen kehitettävä kansalaisten omien hyvinvointitietojen tietovaranto.

Tiedon käytön ja hyödyntämisen periaatteita hallinnoi kansalaiset itse, mutta varsinaisesti fyysistä tietovarantoa hallinnoi Kelan Kanta-palvelut

Tietovarantoon tallentuvat kansalaisen itsetuottamat hyvinvointitiedot, mittaukset sekä laitteiden, sovellusten ja digi-palveluiden tuottamat hyvinvointitiedot

Tietovarantoa voidaan hyödyntää erityisesti kansalaisen palveluiden tuottamisessa

Fyysisiä määrittelyitä tehdään Kelan johdolla omatietovarantoprojektissa. Määrittelyt perustuvat pääasiallisesti HL7 FHIR standardiin (<https://simplifier.net/FinnishPHR>)

Lisäksi ODA tuottaa kansallisesti hyödynnettäviä määrittelyitä yhteistyössä Kelan kanssa (esim. Careplan)

Päätietryhmä	Tiedot	Fyysinen määrittely / status
Asiakastiedot	Hyvinvointitiedot	http://www.kanta.fi/en/web/ammattilaisille/omakannan-omatietovarannon-maarittelyt
Asiakaskohtaiset suunnitelmat	Omasuunnitelma	https://github.com/omahoito
Asiakkaan palvelut	Tuottajavalinta	

Kanta-palvelut

Kanta-palvelut tietovaranto on Kelan hallinnoima, jonka tiedot koostuvat kansallisesta reseptikeskuksesta, potilastiedon arkistosta ja

tiedonhallintapalvelusta.

Tietoja tuottavat sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajat

Tietoja hyödynnetään asiakkaan palveluiden tuottamisessa ja järjestämisessä

Fyysiset määrittelyt ovat pääosin valmiit ja työtä tehdään Kelan johdolla.

- <http://www.kanta.fi/web/ammattilaisille/potilastiedon-arkiston-maarittelyt>
- <http://www.kanta.fi/web/ammattilaisille/sosiaalihuollon-asiakastiedon-arkiston-maarittelyt>
- Määrittelyt perustuvat pääosin HL7 CDA R2 sanomamäärittelyyn

Päätietryhmä	Tiedot	Fyysinen määrittely / status
Tahdonilmaisut ja suostumukset	Tahdonilmaisut	Ok
Tahdonilmaisut ja suostumukset	Tietojen käytön suostumukset ja kiellot	Ok
Tahdonilmaisut ja suostumukset	Suostumus ilman hoito/palvelusuhdetta tapahtuvaan palvelutarpeen arviointiin ja palveluohjaukseen	Puuttuu?
Asiakastiedot	Potilastiedot	Ok
Asiakastiedot	Sosiaalihuollon asiakastiedot	Ok, työn alla
Asiakaskohtaiset suunnitelmat	Asiakassuunnitelma(t)	Terveys- ja hoitosuunnitelman tekninen CDA R2 -määrittely

Asiointivaltuudet

Asiointivaltuudet (valtuusrekisteri) tietovaranto on vahvistettujen ja vireillepantujen valtuuksien kansallinen tietovaranto

Toteutetaan KaPA-ohjelmassa (valtuutusrekisteri) ja rekisterin omistaa VRK. Asiointivaltuudet hyödyntää väestötietojärjestelmää asiakkaan perustietojen osalta.

Valtuusrekisteriin tallennettava sähköinen valtuutus (valtakirja) sisältää tiedon valtuuttajasta, valtuutetusta, valtuuden asiarajauksesta sekä valtakirjan voimassaolosta. Valtuutuksen asiarajaus esitetään myöhemmin määritettävässä valtuuskoodistossa

Asiointivaltuuksien avulla voidaan valtuuttaa toisia osapuolia toimimaan omasta puolesta. Esimerkkejä puolesta asioinnin käyttömahdollisuuksista ovat mm. huoltajan asioiminen alaikäisen lapsensa puolesta

Suomi.fi-valtuudet-palvelun avulla voidaan luotettavasti tarkistaa henkilön tai yrityksen valtuudet, valtakirjat ja oikeudet asioida sähköisesti toisen henkilön tai edustamansa yrityksen puolesta ajasta ja paikasta riippumatta.

Asiointivaltuudet palvelun rajapintamäärittelyt
<https://esuomi.fi/palveluntarjoajille/valtuudet/tekninen-aineisto/>
Valtuuskoodisto työn alla

Päätietyryhmä	Tiedot	Fyysinen määrittely / status
Tahdonilmaisut ja suostumukset	Asiakkaan tekemät valtuutukset	Suomi.fi-valtuudet

Viestinvälityspalvelu

Viestinvälityspalvelu on Suomi.fi-viestien avulla toteutettu kansalaisen ja yrityksen sähköinen postilaatikko

Palvelun ja siihen liittyvät tietokannat omistaa VRK. Suomi.fi-viestit on palvelu, joka toimii julkishallinnon organisaatioiden keskitettynä viestioperaattorina kansalaisille tai yrittäjille. Se mahdollistaa viranomaisten sähköisen viestinnän riippumatta siitä haluaako asiakas viestinsä digitaalisesti tai perinteisenä kirjeenä.

Suomi.fi-viestit on viranomaisten keskitetty viestioperaattori, joka vastaa viestien toimittamisesta kansalaiselle hänen haluamallaan tavalla

Kansalainen saa itselleen toimitetut sähköiset tiedoksiannot ja päätökset ja voi, pystyy tai on mahdollisuus viestiä eri organisaatioiden kanssa. Kansalainen voi lähettää viestejä ja asiakirjoja itsensä tai edustamansa tai henkilön puolesta viranomaisille

Fyysiset määrittelyt ja rajapintakuvaukset löytyvät <https://esuomi.fi/palveluntarjoajille/viestinvalitys/tekninen-aineisto/>

Päätietyryhmä	Tiedot	Fyysinen määrittely / status
Asiakastiedot	Asiakasviestintä	Suomi.fi-viestit

Väestötietojärjestelmä

Väestötietojärjestelmä on valtakunnallinen tietovaranto, jossa on perustiedot Suomen kansalaisista ja Suomessa vakinaisesti asuvista ulkomaalaisista

Tietovarannon taustalla olevaa rekisteriä hallinnoi VRK. Terveystietojen palvelunantajat tuottavat varantoon syntyneiden ja kuolleiden tiedot. Sosiaaliviranomaiset tuottavat varantoon tietoja huolloista ja huostaanotoista

Kansalaiset voivat myös itse ilmoittaa tietojaan tietovarantoon (äidinkieli, ammatti, asiantikieli, kutsumanimi, tietojen luovutuskiellot, sähköpostiosoite, ero uskonnollisesta yhdyskunnasta)

Tekniset määrittelyt löytyvät <https://eevertti.vrk.fi/tietopalvelut-julkishallinnolle>

- VTJ-rajapinnan kautta asiakas voi hakea omalla sovelluksella tietoja väestötietojärjestelmästä reaaliaikaisesti ympäri vuorokauden
- XML-sanomia WebService-rajapinnan kautta
- Tulevaisuudessa tiedon siirtoon hyödynnetään palveluväylää

Päätietyryhmä	Tiedot	Fyysinen määrittely / status
Perustiedot	Äidinkieli ja asiantikieli	VTJ-rajapinta
Perustiedot	Edunvalvonta	VTJ-rajapinta
Perustiedot	Henkilötiedot	VTJ-rajapinta
Perustiedot	Kansallisuus	VTJ-rajapinta
Perustiedot	Huostaanottotiedot	VTJ-rajapinta
Perustiedot	Yhteys- ja asiantitiedot	VTJ-rajapinta
Perustiedot	Perhesuhteet	VTJ-rajapinta
Perustiedot	Turvakielto	VTJ-rajapinta
Perustiedot	Turvallisessa sähköisessä asiointissa tarvittava asiointitunnus (SATU)	VTJ-rajapinta
Perustiedot	Uskonnollisen yhdyskunnan jäsenyys	VTJ-rajapinta

Tulorekisteri

Kansallisen tulorekisterin käyttöönoton tavoitteena on tuotantokäyttö vuoden 2019 alussa ja käyttö laajenisi vaiheittain 2020-luvun alussa

Tavoitteena on luoda rekisteri, joka sisältää kansalaisten tulotiedot Verohallinnon, työeläkelaitosten, KELA:n ja muiden keskeisten tietoja käyttävien tahojen tarvitsemalla tavalla

Rekisteristä on koko ajan saatavissa ajantasainen tieto yksittäiselle kansalaiselle maksetuista suorituksista

Rekisterin tarvitseman tietojärjestelmän hankkii ja sitä ylläpitää Verohallinto

Aluksi tulorekisteriin kerätään ainakin palkkatuloja koskevat ajantasaiset tiedot. Lisäksi tavoitteena on kerätä tulorekisteriin myös eläke- ja muita etuustuloja koskevat ajantasaiset tiedot mahdollisimman kattavasti

- Määrittelyprojekti käynnissä (mm. palkkakoodisto)

Päätietyryhmä	Tiedot	Selitys
Tulot ja varallisuus	Tulotiedot	Työnalla osana Katre-hanketta

Kelan rekisterit

Kelan rekisterit kuvaa loogista tietovarantoa, jossa on asiakkaaseen liittyvät maksutiedot, avustukset sekä etuudet

Keskeinen rekisteri on Kelan etuusrekisteri. Pääasiassa tietoja hallinnoi Kela, osa tietojen hallinnoijista on määrittelemättä.

Rajanveto tietojen hallinnoinnin suhteen on hankalaa. Asiakasseteleitä, asiakasmaksuja, henkilökohtaista budjettia voisi hallinnoida kansallisesti, mutta toisaalta toiminnallisuus on hyvin vahvasti maakuntien toimintaa

Tietovarannon tietoja hyödynnetään asiakkaan palveluiden järjestämiseen ja tuottamiseen liittyvän maksuliikenteen hallinnoimisessa. Osa tiedoista ei ole yksiselitteisiä, esim. maksusitoumus voi liittyä toimeentulotukeen tai palvelun toteuttamiseen

Ei ole yksiselitteistä fyysistä määrittelyä. Osan tietojen kohdalla vaaditaan vielä tarkennuksia sisällöstä, hyödyntäjistä sekä hallinnoijista

Valinnanvapauden KA-työ keskiössä

Päätietyryhmä	Tiedot	Fyysinen määrittely / status
Maksutiedot	Asiakasseteli	Voisiko hyödyntää PSOP-määrittelyitä?
Maksutiedot	Avustukset ja tuet	Etuusrekisteri
Maksutiedot	Etuudet	Etuusrekisteri
Maksutiedot	Vakuuttamistiedot	Etuusrekisteri
Maksutiedot	Henkilökohtainen budjetti	
Maksutiedot	Kiireellisen hoidon maksaja	
Maksutiedot	Maksukatto	
Maksutiedot	Maksusitoumukset	

Tietovarannot havainnot ja puutteet



- Fyysisten määrittelyiden suhteen suurimmat puutteet kohdistuvat APTJ- ja Kelan rekisterit tietovarantoihin
 - Erityisesti järjestäjän tehtäviin liittyviä määrittelyitä puuttuu
- Ratkaisematta on myös miten tuottajavalinnat ja maksutiedot hallinnoidaan (kansallinen vs. maakunnallinen)
- Asiakaskohtaiset suunnitelmat – monia eri määrittelyitä, tallennuspaikkoja, kehitysprojekteja
 - Yksi iso ongelma on erilaiset suunnitelmat ja niiden merkitys ja suhde. Paljon eri käsitteitä (asiakas-, hoito- ja palvelu, terveys- ja hoito etc.)

Tulosten hyödyntäminen ja jatkoimenpiteet

Tulosten hyödynnettävyys

Hanke	Tarve asiakkuudenhallinnan näkökulmasta	Esiselvityksen tulosten hyödynnettävyys
Maakuntien viitearkkitehtuuri työ	- Työssä pitäisi selventää erityisesti maakunta – kansallinen rajapintaa - Yleisten käsitteiden, tietojen ja tietovarantojen määrittely ja kuvaus	- Esiselvityksen toimintatavan ja kokemusten välittäminen – toiminnasta/toiminnallisista vaatimuksista tietojen tunnistaminen sekä vahva kehittämishankkeiden osallistaminen - Esiselvityksessä tunnistetut yhteiset asiakkuustiedot ja niiden sote-spesifeihin
Maakuntien ”CRM”, Asiakkuuden hallinnan kehittäminen (Sote-ICT-kehittämis-yhtiö)	- Maakunnilla on selkeä tarve ”maakunnan CRM:lle” - Varmistetaan, että ei ole/tule useita päällekkäisiä tietovarantoja	- UNA voisi tukea muitakin toimintoja kuin vain Sotea – tosin maakunnilla on muitakin kuin henkilöasiakkaita (esim. yritykset ja yhteisöt) - Tavoitteena on yhteiset asiakkuustiedot, ei järjestelmät eli ns. konsepti tietojen hallinnoinnille - Sote-spesifit tiedot on tunnistettava maakunnan yhteisistä asiakkuustiedoista erilleen
Valinnanvapauden KA-työ	- Kelan roolin ja tehtävien selventäminen, valinnanvapauden tietovarannot ja maksuliikenteen hallinta	- Tunnistetut päätietoryhmät, tiedot ja tietovarannot ja ehdotus niiden hallinnoinnista - Valmis verkosto hyödynnettäväksi
APTJ kehitystyö	- Kenellä on sote-koordinoituvastuu? - Tarvitaan fyysisiä määrittelyitä operatiivisille tiedoille - Tarve määrittelyille miten tietoa jalostetaan maakunnille (raportit, yhteenvedot)	- Apotti ja Una yhteistyön tiivistäminen erityisesti määrittelyiden muodossa - Yhteinen näkemys asiakkuustiedoista sekä tietovarannoista

Avoimia kysymyksiä

Kansallinen	Maakunnallinen	Asiakkuudenhallinta
• Miten toimialarajat ylittäviä tietoja hallinnoidaan • Miten yksityiset tuottajat huomioidaan • Kelan roolin täsmentäminen • Maksuliikenne, maksutietojen hallinta • Yhteinen tiedon hallinta – hankkeen merkitys	• Maakunnan johtamisen / järjestäjän toiminnalliset vaatimukset ja tietotarpeet • Toimiiko maakunta mille tiedoille master-tietovarantona • Rajapintakerros, fyysiset määrittelyt • Palveluidenhallinnan kehittäminen, yhteiset määrittelyt ja käsitteet palveluille	• Kenellä on sote-koordinoituvastuu • Tarvitaan yhteisiä fyysisiä määrittelyitä esim. laaturekisterit, tiedon välittäminen, lähetteet • Miten asiakkuudenhallinnan jatkokehittäminen organisoidaan • Asiakkuudenhallintatyö ja KaPA-Suomi.fi yhteistyön tiivistäminen • Sitran rooli kehitystyössä

Sote asiakkuudenhallinnan tavoitetilä

Tavoitetila

- Tavoitetilan kuvauksella pyritään siihen, että kullakin toimijalla olisi yhteinen käsitys asiakkuudenhallinnan edellyttämien tietovarantojen ja tietojärjestelmätoteutusten tavoitetilasta sekä siitä, mitkä ovat kunkin toimijan roolit tavoitetilan edellyttämässä kehittämisessä
1. Tavoitetilan arkkitehtuuri
 - Asiakkuudenhallinnan tiedot ja tietoryhmät
 - Asiakkuudenhallinnan tietovarannot
 - Tavoitetilan tietovarantojen arkkitehtuuriskenaariot
 2. Toimijat ja vastuut
 - Asiakkuudenhallinnan scopessa

Keskeiset käsitteet

- **Asiakkuudenhallinnalla** (Customer Relationship Management, CRM tarkoitetaan tässä kontekstissa asiakaslähtöistä ajattelutapaa ja toimintamalleja, joilla johdetaan organisaation asiakkuuksia ja hallinnoidaan yksittäisen asiakkaan palveluita. Toimintatapaa voidaan tukea CRM-järjestelmällä
- **Asiakkaalla** tarkoitetaan yleisesti palveluja käyttävää tai muuten niiden kohteena olevaa tahoa. Asiakas voi olla henkilö, perhe, yritys tai yhteisö. Asiakkaita voivat olla sekä todelliset että mahdolliset asiakkaat, jotka yhdessä muodostavat asiakaskunnan. Asiakas on asiakkuudenhallinnan kohde ja siihen liittyvä keskeisin käsite.
- **Asiakkuudella** tarkoitetaan palvelun vireillepanon seurauksena syntyvää asiakkaan ja palvelunantajan (palveluntarjoajan) välistä vuorovaikutussuhdetta [THL 2014]. Voidaan käyttää myös termiä **asiakassuhde**.
 - **Maakunnan asiakkuus** – elinkaari riippuvainen ihmisen asumisesta
 - **Suoran valinnan tuottajan asiakkuus** – elinkaari vähintään 1 vuosi
 - **Yksittäisen palveluntuottaja asiakkuus** – elinkaari lyhyt (yksi palvelu, esim. maksusetelillä tuotettu)
- **Maakunnan sote-asiakkaalla** tarkoitetaan maakunnan asukasta tai muuta, joille maakunnan on lakiin perustuen järjestettävä sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja

Tiedonhallinnan lähtökohdat

Asiakkuudenhallinnassa tarvitaan tietoja joista suuri osa on luonteeltaan maakunta- ja organisaatorajat ylittäviä ja osa myös toimialarajat ylittäviä

- Sote-palveluiden ja muiden maakunnan palveluiden välillä
- Kansallisten toimijoiden, maakuntien ja kuntien välillä

Tietojen sujuva yhteiskäyttö tulisi mahdollistaa master-data periaatteiden mukaisesti hyödyntämällä yhteisiä tietovarantoja tietosuojaa koskevat vaatimukset huomioiden

- Tietoa tuottavia ja hyödyntäviä järjestelmiä voi olla useita, mutta master-tietoa ylläpidetään yhdessä tietovarannossa (eri tiedoille voi olla eri master-tietovarantoja)
- Tietojen hyödyntämisen malleja voivat olla keskitetty tieto, hyödynnettävä kopio, päivitettävä kopio ja rikastettava kopio. Päivitykset tulee kuitenkin tehdä master-tietovarantoon.

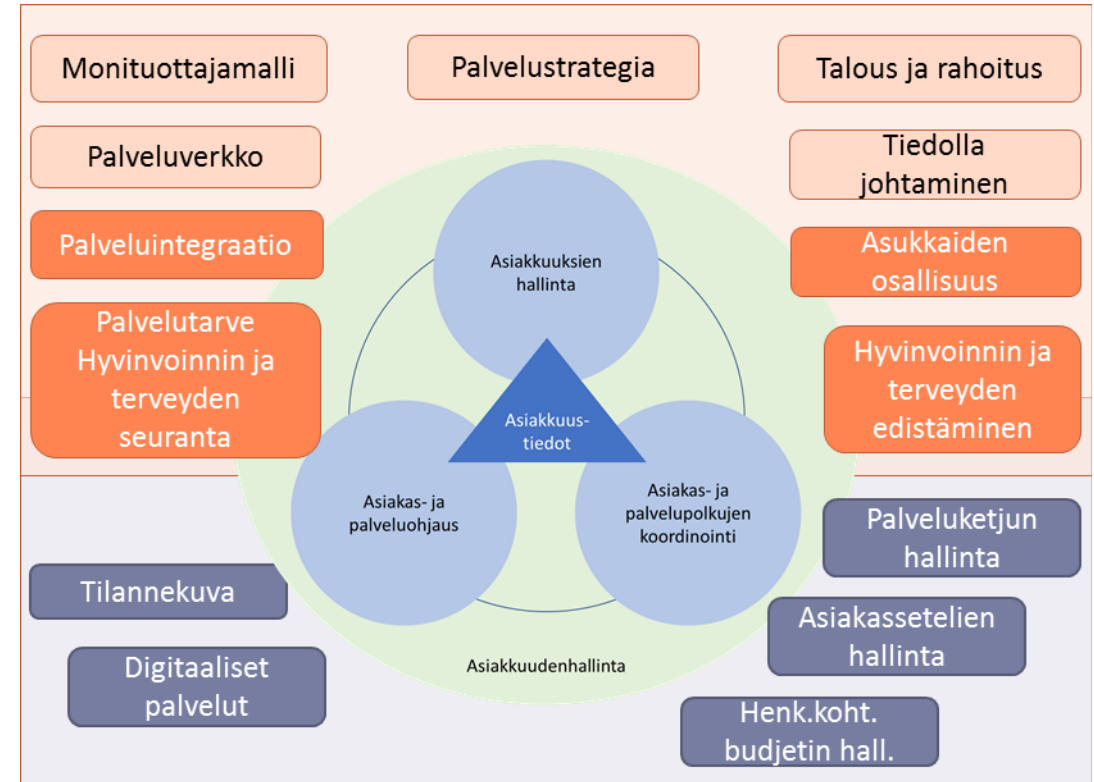
Keskitetty asiakkuustietojen hallinta ei välttämättä tarkoita, että tiedot ovat vain yhdessä fyysisessä tietokannassa. Tietoja voidaan tarpeen mukaan myös kopioida ja rikastaa muissa tietovarannoissa.

Sote-asiakkuudenhallinnan toiminnallinen viitekehys

Sote-asiakkuudenhallinta on niin järjestäjän kuin tuottajan toiminnallisuus. Samoja tietoja voidaan hyödyntää eri tarkoituksiin.

Tarkoituksena ei ole kuvata yksiselitteisesti tai täydellisesti mistä toiminnallisuuksista asiakkuudenhallinta koostuu, vaan hahmottaa erilaisia toiminnallisia tarpeita asiakkuustiedoille. Toimintoja voidaan tukea osittain esim. CRM-järjestelmällä.

Keinoälyn kehittyessä asiakas- ja asiakkuustietojen avulla voidaan esimerkiksi parantaa asiakkaiden dynaamista segmentointia, kehittää ennakoivia palveluita sekä tarjota kokonaisvaltaisempi näkymä yksilön ja väestön hyvinvointiin.



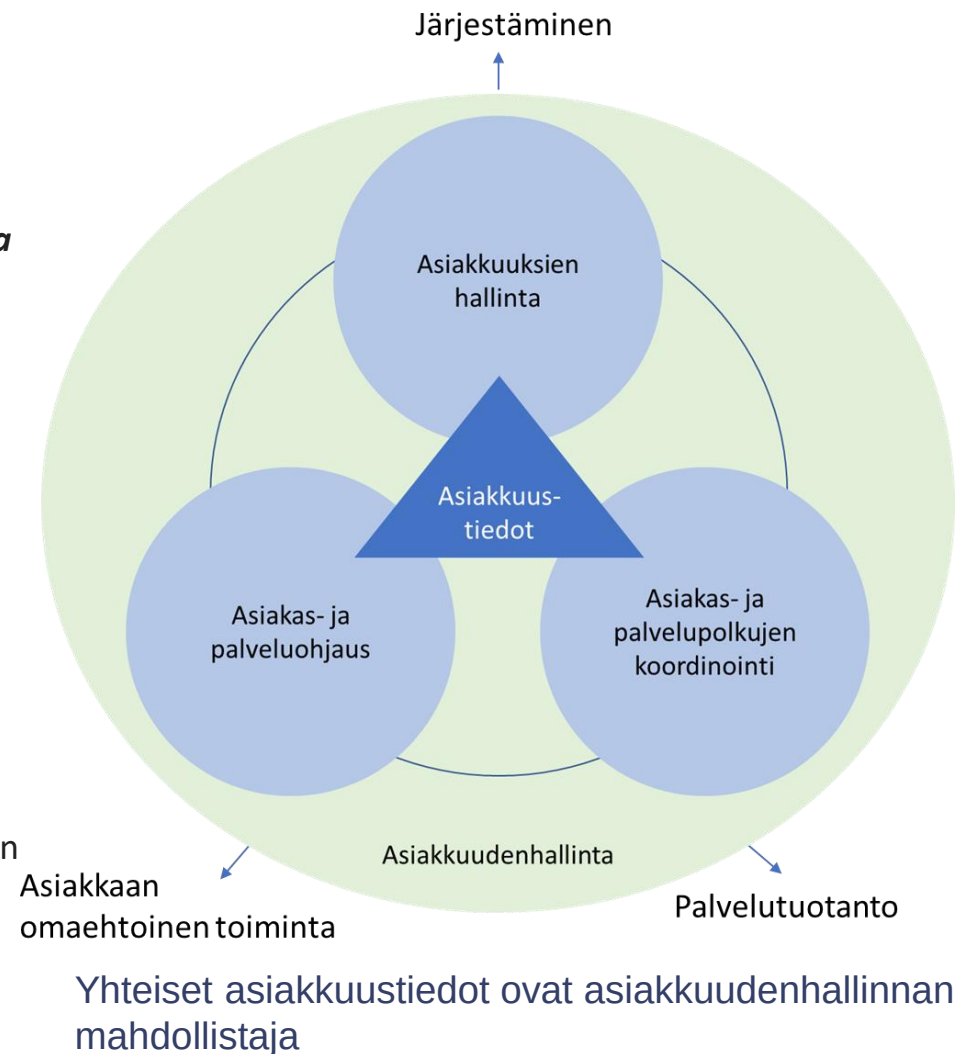
Asiakkuustietoja voidaan hyödyntää moniin eri järjestäjän ja tuottajan toiminnallisuuksiin

Asiakkuudenhallinnan toiminnalliset päävaatimukset

- Asiakkuudenhallinta on yleisesti laaja käsite, jonka määritelmä saattaa vaihdella paljon näkökulmista riippuen.
- Tässä selvityksessä **Asiakkuudenhallinnalla** tarkoitetaan **asiakaslähtöistä ajattelutapaa ja toimintamalleja**, joissa asukkaita ja sote-palveluiden asiakkaita koskevaa tietopohjaa hyödynnetään maakunnan järjestämisvastuun piiriin kuuluvien asiakasryhmien ja niiden asiakastarpeiden tunnistamisessa, oikea-aikaisuuteen ja asiakkaiden kokonaistilanteen tuntemiseen perustuvassa asiakas- ja palveluohjauksessa sekä asiakas- ja palvelupolkujen koordinoitua siten, että eri asiakasryhmien saamat palvelut muodostavat yhteensovitetun kokonaisuuden.

Asiakkuudenhallinta koostuu seuraavista toiminnallisista osa-alueista

- **Asiakkuuksien hallinnassa** tunnistetaan ja ylläpidetään tietoa maakunnan asukkaista ja asiakasryhmistä, palveluiden tarpeesta, kysynnästä ja niiden muutoksista sekä seurataan miten palvelujärjestelmä pystyy vastaamaan asiakastarpeisiin
- **Asiakas- ja palveluohjauksessa** varmistetaan että asiakas saa yksilöllisiä tarpeitaan ja toimintaedellytyksiään vastaavan avun tai palvelun oikea-aikaisesti
- **Asiakas- ja palvelupolkujen koordinoinnissa** varmistetaan että asiakkaan saamat palvelut muodostavat yhteensovitetun kokonaisuuden, erityisesti tilanteissa joissa asiakkaan saamien palveluiden tuottamiseen osallistuu useita palvelutuottajia
- Tarkoituksena ei ole kuvata yksiselitteisesti tai täydellisesti mistä toiminnallisuuksista asiakkuudenhallinta koostuu, vaan hahmottaa erilaisia toiminnallisia tarpeita asiakkuustietojen hallinnalle



Asiakaskeskeisyys johtavana periaatteena

- Asukkaan hyvinvointi koostuu monien eri toimialojen ja palveluiden muodostamasta kokonaisuudesta, jonka tarkastelu yhden siilon näkökulmasta ei ole asukkaan näkökulmasta riittävä.
- Asiakkuudenhallinnan tavoitetilän lähtökohtana tulisi olla asiakaskeskeisyys, jolloin asiakasta tarkastellaan kokonaisuutena riippumatta palvelu- ja toimialarajoista. Sote-asiakkuudenhallinta on vain osa tästä kokonaisuudesta.
- Maakunta on käytännössä se taso, jossa tämä asiakaskeskeinen tarkastelu tulisi konkretisoida hyvinvoinnin turvaamiseksi.
- Maakunnan tulee pystyä varmistamaan asukkaan hyvinvointi riippumatta palveluista tai palveluntarjoajista.
- Tavoitetilakuvauksissa puhumme keskustelun selventämiseksi asukastiedosta ja asukastiedon hallinnasta (vs. asiakastieto) silloin, kun tarkoitamme maakunnan tarvetta hallinnoida asukkaansa hyvinvointia kokonaisuutena.



Asiakaskeskeisyys johtavana periaatteena

Sote-asiakkuustiedot

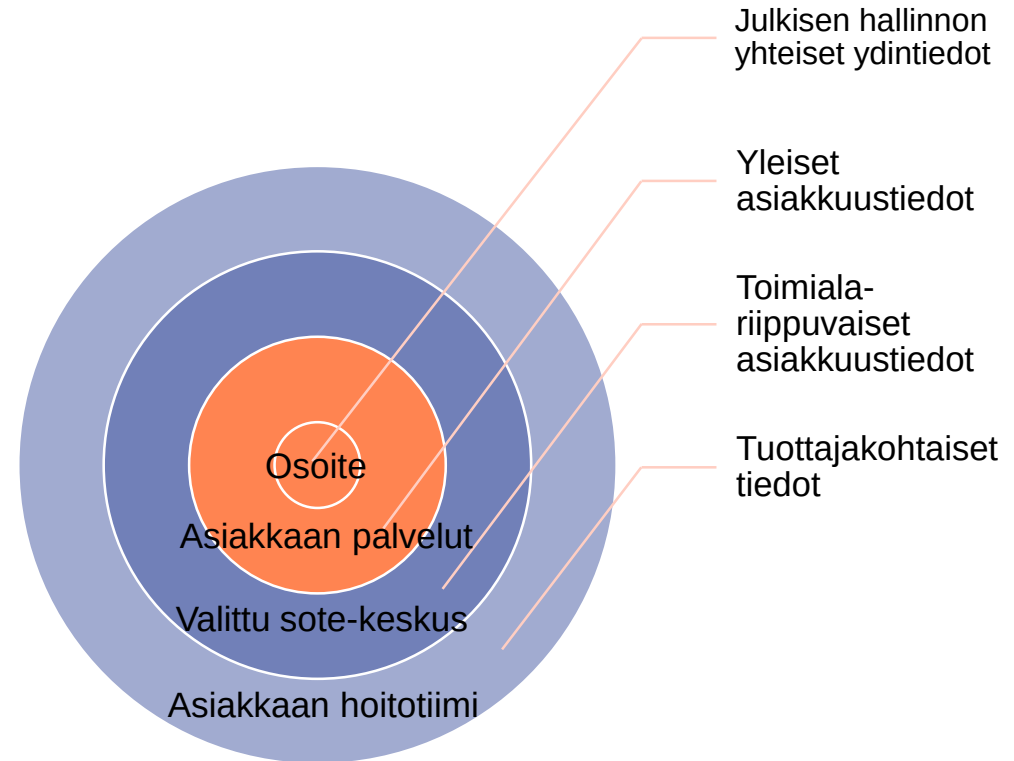
Sote-asiakkuustiedot voidaan nähdä rakentuvan eri tasoista, jotka keskustelun selventämiseksi on eroteltu eri termeihin. Keskiössä ovat yleiset ja yhteiset asiakastiedot (tässä raportissa näistä on käytetty termiä *ydintiedot*), joiden lisäksi organisaatioilla on *omia yleisiä asiakastietoja* sekä *toimialaspesifejä asiakkuustietoja*.

Ydintiedot muodostuvat perustietovarantojen ja muiden yhteisten tietovarantojen sisältämistä tiedoista – nämä tiedot ovat pääasiassa palveluista tai palvelutilanteista riippumattomia

Toimialariippumattomat asiakkuustiedot täydentävät ydintietoja. Nämä tiedot kuvaavat toimialariippumattomasti vuorovaikutussuhdetta asiakkaan ja toimijoiden välillä.

Tämän lisäksi asiakkaista syntyy toimialariippuvaista asiakkuustietoa, jonka hyödyntämistä rajaa usein erityislainsäädäntö ja siitä johtuvat tietosuojavaatimukset (esim. asiakastietolaki ja potilaslaki)

Kaikkien tarpeellisten asiakkuustietojen tulisi olla palvelunjärjestäjän, palveluntuottajien ja kansalaisen itsensä hyödynnettävissä riippumatta siitä minkälaisen tietovarantojen ja tietojärjestelmien avulla tietoja hallinnoidaan



Asiakkaan pitäisi voida päättää miten tietoja jaetaan eri toimijoiden kesken. Tämän toteuttamiseksi tarvitaan toimialariippumattomia suostumus- ja kieltokäytäntöjä.

Tietojenkäsittelyä sääntelee mm. EU:n tietosuoja-asetus.

EU:n tietosuoja-asetuksen perusperiaatteet

Eu:n tietosuoja-asetuksen (GDPR) perusperiaate on, että ihmisellä itsellään on oikeus käyttää ja päättää häneen yksilöityvästä, hänestä kerättävästä ja hänen tuottamastaan digitaalisesta tiedosta.

Asetuksen perusvaatimukset organisaatioiden tiedonhallinnalle:

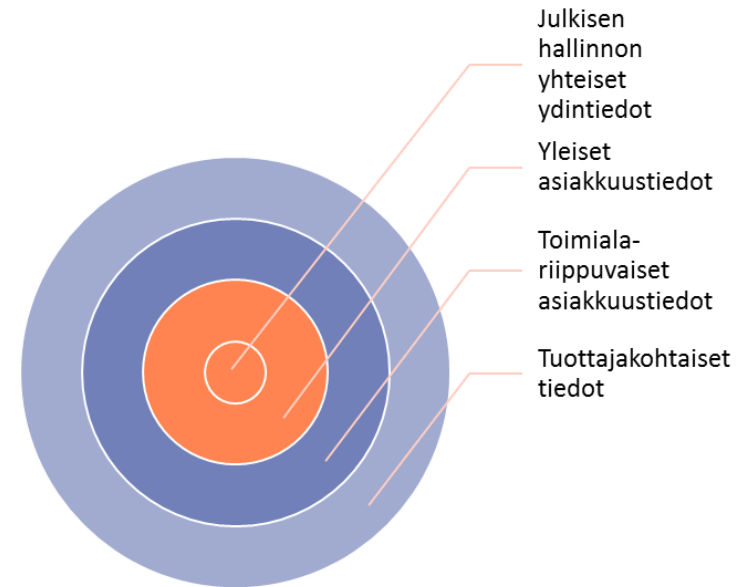
- Käsittelyn lainmukaisuus, kohtuullisuus ja läpinäkyvyys
- Käyttötarkoitussidonnaisuus
- Tietojen minimointi
- Tietojen täsmällisyys
- Tietojen säilytyksen rajoittaminen
- Tietojen eheys ja luottamuksellisuus
- Rekisterinpitäjän osoitusvelvollisuus edellä mainittujen noudattamisesta

Rekisteröidyllä perusoikeuksiin GDPR:n mukaan kuuluvat mm seuraavat asiat:

- Oikeus saada informaatiota henkilötietojen keräämisestä ja käsittelystä
- **Oikeus saada pääsy tietoihin**
- Oikeus tietojen oikaisemiseen
- Oikeus tietojen poistamiseen, eli oikeus tulla unohdetuksi
- **Oikeus käsittelyn rajoittamiseen**
- Oikeus saada rekisterinpitäjä ilmoittamaan oikaisusta, poistosta ja käsittelyn rajoittamisesta tietojen vastaanottajille
- Oikeus siirtää tiedot järjestelmästä toiseen
- Vastustamisoikeus
- **Oikeus olla joutumatta automatisoitujen päätösten kohteeksi**

Asiakkuudenhallinnan tietovarannot maakunnassa

- Maakunnan asiakkuudenhallinnan tiedot on tässä jaettu
 - Toimialariippumattomaan **asukastietoon**
 - **Sote** toimialakohtaiseen **asiakkuustietoon** (ja maakunnan muiden toimialojen asiakkuustieto)
- Toimialariippumaton tieto hallitaan maakunnan yhteisessä asiakkuudenhallinnassa – Maakunnan asukastietovarannossa
- Sote-asiakkuustieto on tässä esityksessä edelleen jaettu kahteen loogiseen tietovarantoon
 - ”Una-ydin”, eli palvelutuotannossa syntyvät tiedot
 - Järjestämisen ja johtamisen tietovaranto
- Maakunnan loogisten tietovarantojen kehittämisestä vastaavat eri tahot, mutta näillä tulee olla yhteinen linja tietoarkkitehtuurissa

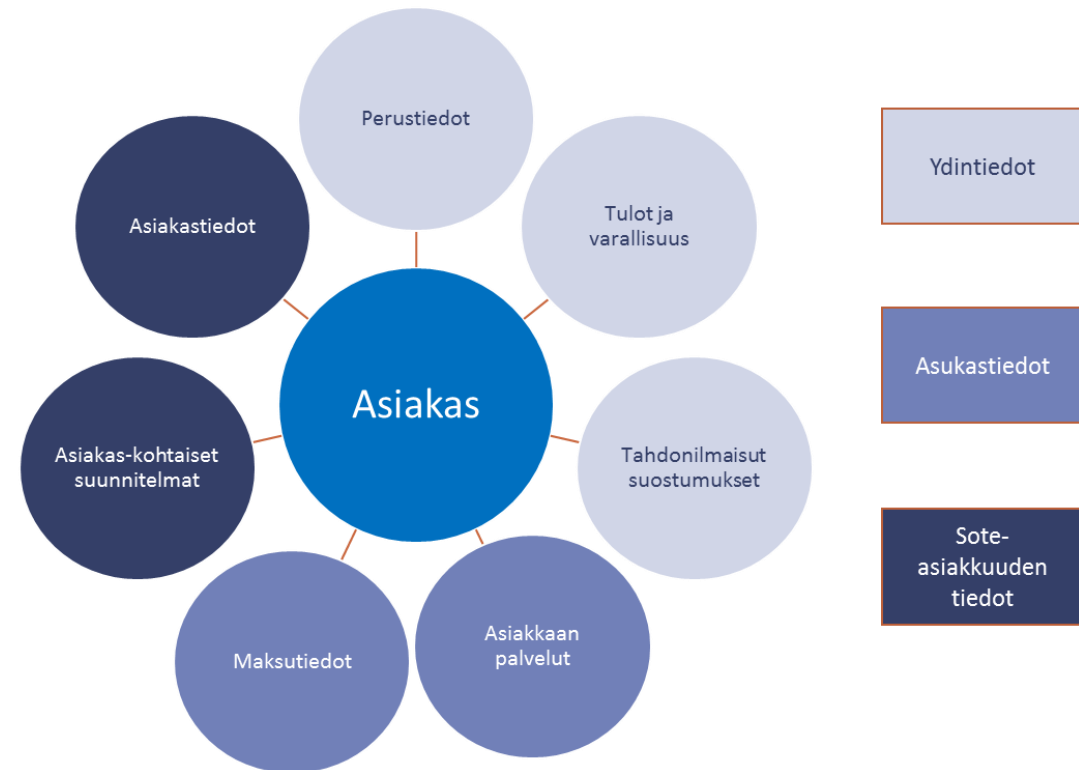


Asiakkuudenhallinnan tiedot rakentuvat kerroksittain ydintiedoista (perustietovarantojen tiedot ja muut yhteisten tietovarantojen tiedot), asukastiedoista, sote-asiakkuustiedoista sekä tuottajien omista asiakkuustiedoista.

Tiedonhallinnan haasteena on huolehtia, että nämä tiedot rakentuvat eheästi ja ovat käytettävissä

Sote- ja hyvinvointipalveluissa tarvittavat asiakkuustiedot

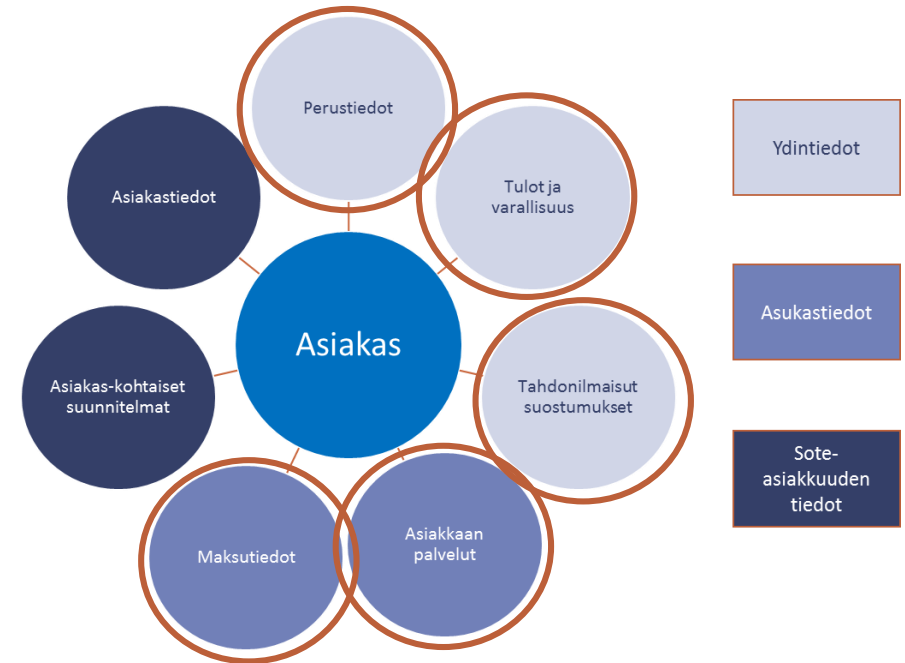
- Perustiedot: kuvaa asiakkaan laajennetut perustiedot
- Tulot ja varallisuus: asiakkaan taloudellinen tilanne, tulot, avustukset ja etuudet
- Tahdonilmaisut ja suostumukset: asiakkaan palveluihin ja tietojen käyttöön liittyvät tahdonilmaisut ja suostumukset
- Asiakastiedot: eri palveluissa asiakkaasta syntyvät tiedot
- Asiakaskohtaiset suunnitelmat: asiakkaan eri palvelusuunnitelmat
- Asiakkaan palvelut: asiakkaaseen kytketyt palvelut
- Maksutiedot: Asiakkaaseen liittyvät maksutiedot (esim. myönnetty ja käytetyt asiakassetelit, henkilökohtainen budjetti, hoidon maksaja) ja maksuliikenne
- Samaa tietoa voidaan hyödyntää eri tarkoituksiin riippuen tarkastelutasosta. Tavoite on siis, että samoja tietoja voidaan hyödyntää niin yksilön kuin väestötason tarkastelussa.



Tarkemmat kuvaukset tiedoista löytyvät aiemmin raportista

Asukastiedot – toimialariippumaton asukastietovaranto

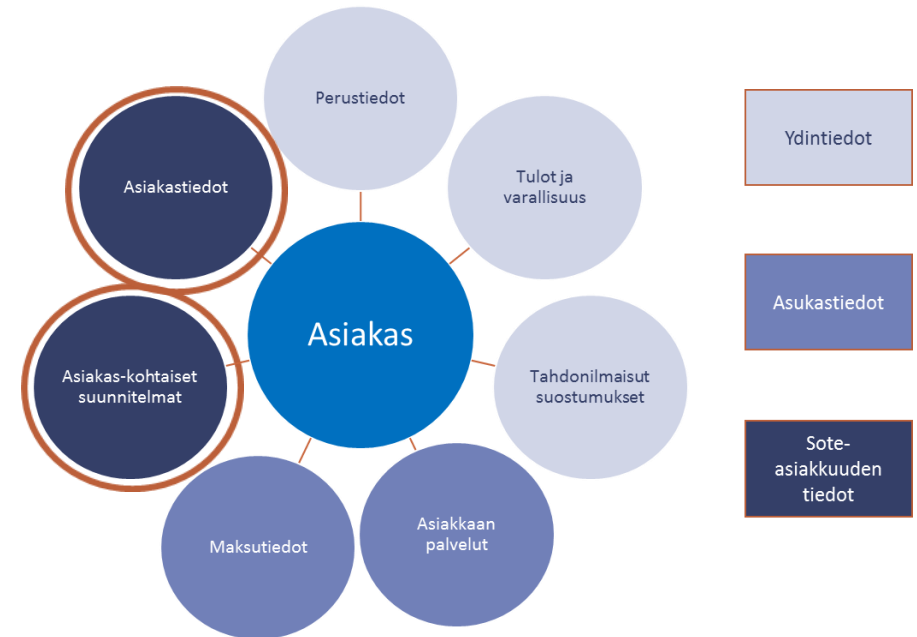
- Asukastiedot ovat maakunnan asiakkuudenhallinnassa käytettävää toimialariippumatonta tietoa
 - Tietovarannosta voidaan käyttää nimitystä ”Maakunnan asukastietovaranto”
 - Asukkaiden lisäksi maakunnan asukastietovarannossa käsitellään tietoa myös mm. yrityksistä
 - Asukastietojen perustana ovat yhteiset ydintiedot, joita maakunnan omassa tietovarannossa yhdistellään ja rikastetaan
- Maakunnan asukastietovaranto toimii master-tietovarantona maakunnan asukkaisiin kytketyistä palveluista ja palveluiden käytön laajuudesta sekä asukkaisiin liittyvistä maksutiedoista ja maksuliikenteestä.
 - Toimialariippumattomia tietoja pitää voida käsitellä tietosuojasäädösten puitteissa
 - Silloin kun tietoja ei voida esim. tietosuojasäädösten takia käsitellä osana toimialariippumattomia voidaan käyttää ”Liputus” –ratkaisua (ks. Järjestäjän työvälineet – ICT-käsikirja)



Maakunnan asukastietovarannon tietoihin sisältyvät ydintiedot (perustietovarannot ja valtakunnalliset yhteiset tietovarannot) ja maakunnan asukastiedot

”Una-ydin” tietovaranto – sote-asiakkuustietojen ydin

- ”Una-ytimen” tiedot syntyvät pääasiassa asiakkaan ja sote-palvelujen kohtaannossa. Käyttötapauksia ovat esim.
 - Asiakkaan tilannekuvan muodostaminen
 - Asiakastason palveluohjaus
- ”Una-ydin” tietovaranto kattaa koko palveluverkon synnyttämät operatiiviset asiakkuustiedot
 - Tietoja syntyy ja niitä käytetään mm. maakunnan liikelaitoksen APTJ:ssä, sote-keskusten APTJ:ssä ja muissa tuottajien järjestelmissä
 - Digitaaliset palvelut ovat tärkeä osa tätä kokonaisuutta
- Pääasiallisesti palveluntuottajalla ei pitäisi olla merkitystä, vaikkakin maakunnan liikelaitoksella saattaa olla yksityistä tuottajaa suuremmat viranomaisasemaan liittyvät oikeudet tuottaa palveluita (esim. lastensuojelu)
- Tavoitetilan saavuttamisen tärkeimpiä asioita on varmistaa, että maakunnassa on toimiva ratkaisu tuotannon tietojen tehokkaaseen hallintaan, jakamiseen ja hyödyntämiseen



Tuotannon tietovaranto täydentää toimialariippumattomia asukastietoja asiakaskohtaisilla suunnitelmilla ja asiakastiedoilla.

Järjestämisen ja johtamisen tietovaranto

- Järjestämisen ja johtamisen tehtävien (suunnittelu ja seuranta, ohjaus ja valvonta, jne.) toteuttaminen liittyy monessa tapauksessa läheisesti sote-asiakkuustietoihin
 - Asiakkuustietoja käytetään mm. väestön hyvinvoinnin ja terveyden seurantaan, palvelutarpeen arviointiin, tietojen raportointiin (*)
- Järjestämisen ja palvelujärjestelmän johtamisen tehtävät eivät pääsääntöisesti synnytä asiakkuustietoa, vaan ainoastaan hyödyntävät sitä, yleensä väestö-, segmentti- tai muulla koosteisella tasolla
- Järjestämisen ja johtamisen tehtävien yhteydessä käsitellään ja siellä syntyy asiakkuustietoja lähellä olevia tietoja, joita ei kuitenkaan tässä yhteydessä ole avattu varsinaisina asiakkuustietoina
 - Esim. palvelupaketit, palveluntuottajat, hoitoketjut, jne.
 - Monessa yhteydessä nämä tiedot puolestaan raamittavat sote-asiakkuudenhallintaa
 - Tuottamisen tiedot ja järjestämisen tiedot ovat tietoina ja toimintoina erillisiä, mutta niillä on paljon rajapintoja keskenään

*) Järjestämisen ja palvelujärjestelmän johtamisen tehtäviä on kuvattu tarkemmin Sote- ja maakuntauudistuksen järjestämisen oppaassa <http://alueuudistus.fi/jarjestamisen-kasikirja>. Tässä yhteydessä järjestämisen ja johtamisella tarkoitetaan maakunnan järjestämistehtävään liittyvää viranomaistoimintaa

Tuotannon ja järjestämisen tiedot – toiminnalliset vaatimukset

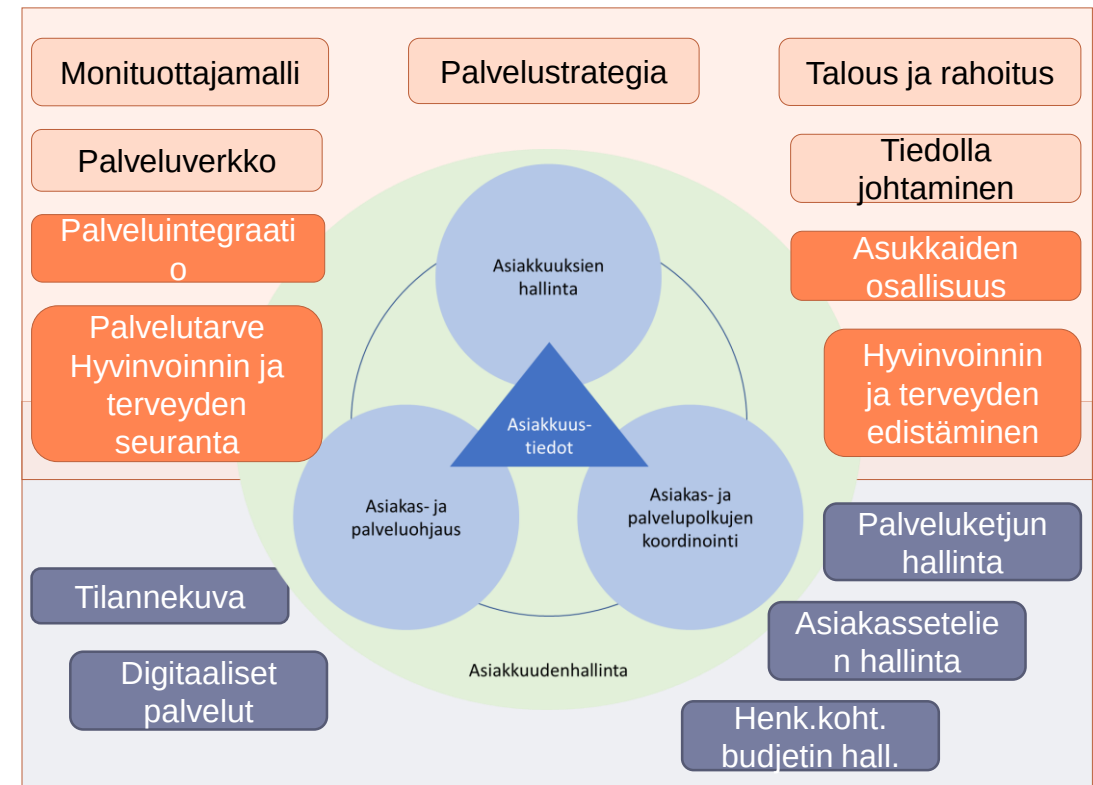
Sote-asiakkuustietojen jako tuotannon ja järjestämisen tietoihin toiminnallisten vaatimusten näkökulmasta on kuvattu oheisessa kuvassa

Järjestämisen ja johtamisen tiedot tukevat järjestämisen tehtäviä, josta iso osa on **asiakkuuksien hallinnan** alla. Järjestämisen tehtävien toteuttaminen on tietointensiivistä. Sote-asiakkuustiedot ovat yksi osa kokonaisuutta ja niitä käytetään tyypillisesti koosteisella tasolla (väestö, segmentti, tms.)

”Una-ytimen” tiedot ovat operatiivisessa käytössä olevia tietoja

Asiakas- ja asiakkuustiedon hallinta tapahtuu fyysisissä ja digitaalisissa kohtaamisissa asiakkaan kanssa.

Palveluohjaus on erityisesti asiakkaan palveluketjun hallintaa sote-keskuksen tai maakunnan liikelaitoksen tekemänä



Toiminnalliset vaatimukset jakautuvat karkeasti järjestämisen ja tuottamisen vaatimuksiin. Esitetyt yksittäiset vaatimukset ovat esimerkkejä. Järjestämisen tehtävät on kuvattu Sote- ja maakuntauudistuksen järjestämisen oppaan terminologialla

ASUKKAIDEN HYVINVOINNIN
TILA JA PALVELUTARPEET

PALVELUTUOTANTO JA
PALVELUVERKKO

JÄRJESTÄMINEN

PALVELUIDEN SAATAVUUS
JA LAATU

PALVELUIDEN KUSTANNUKSET
JA VAIKUTTAVUUS

VÄESTÖ - ASIAKASRYHMÄT

ITSENÄISESTI PÄRJÄÄVÄT

TUETUSTI PÄRJÄÄVÄT

JATKUVAN TUEN TARPEESSA OLEVAT



SATUNNAINEN HOIDON TAI PALVELUN TARVE



KORKEA HOIDON TAI PALVELUN TARVE

PALVELUTUOTANTO

AVUNTARPEEN
ITSEARVIOINNIN TUKI,
PALVELUOHJAUS JA
NEUVONTA

ITSEPALVELU

ETÄPALVELU

KOTIIN TUOTETTU PALVELU

TOIMIPISTEASIOINTI

HYVINVOINNIN YLLÄPITOJA
TUKEVAT PALVELUT

SOTE-KESKUS, SUUN
TERVEYDENHUOLLON YKSIKKÖ

MAAKUNNAN LIIKELAITOS

ASIAKASSETELI- TAI
HENK.KOHT. BUDJETTITUOTTAJA

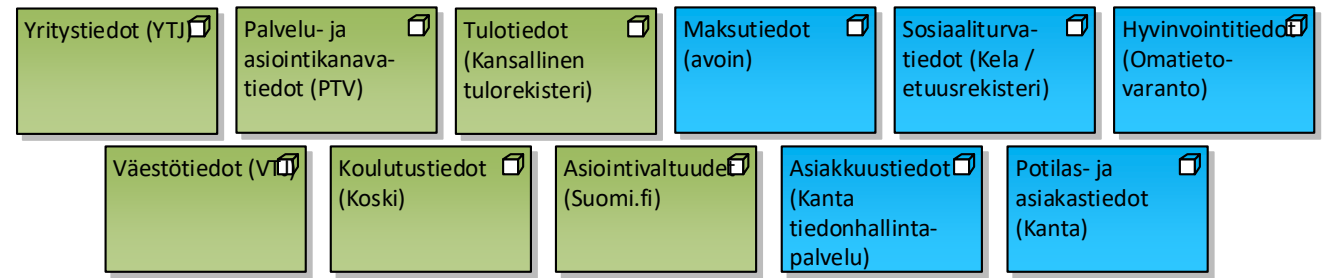
Tavoitetila – eheä asiakkaan tilaa kuvaava tiedonhallinta

Tietovarantojen näkökulmasta tavoitetila voidaan kuvata oheisen kuvan mukaisesti

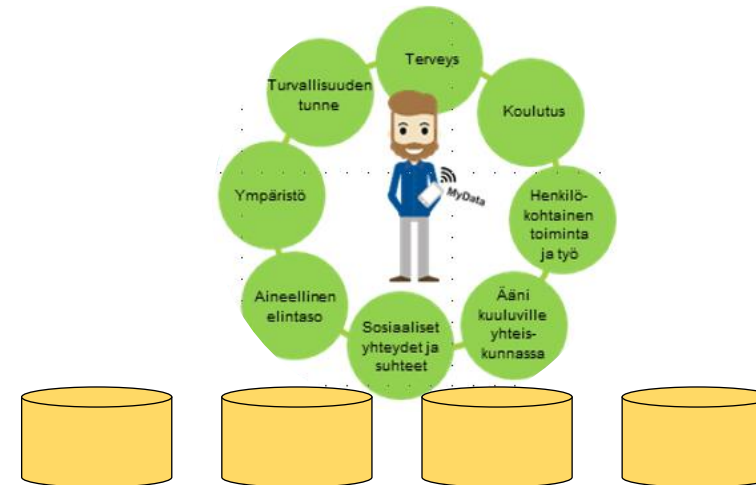
1. Hyödynnetään täysimääräisesti perustietovarannot ja yhteiset tietovarannot kansallisella tasolla ja laajennetaan niiden tietosisältöjä tarvittavilta osin. Koskee erityisesti väestötietojärjestelmää ja Kanta-palveluita
2. Maakuntatasolla kehitetään tiedonhallintaa asiakkaasta lähtien ja asiakkaan ympärille

Maakuntatasolla (ja siitä edelleen tuottajatasolla) tarkemman tavoitetilan eri tunnistetut arkkitehtuuriskenaariot on esitelty seuraavilla sivuilla

PTV, viranomaisten yhteiset tietovarannot



Maakuntien tehtävien asiakaslähtöistä toteutusta tukevat tietovarannot



Tavoitetilan vaihtoehtoiset skenaariot

Tavoitetilaa koskevissa keskusteluissa on havaittu, että periaatatasolla tavoitteista on laajaa yksimielisyyttä.

Ratkaisuvaihtoehtoista ja kehityspoluista on sen sijaan eri näkemyksiä ja yhteisesti hyväksytty linjaus puuttuu

Seuraavilla sivuilla on esitelty neljä eri vaihtoehtoista skenaariota kehittämistyön pohjaksi. Tehdyn työn puitteissa valintaa näiden välillä ei ole vielä pystytty tekemään

A) sektorikohtainen asiakkuudenhallinta

- Toteutetaan asiakkuudenhallinta kansallisten sektorikohtaisten (sote, kasvupalvelut) asiakastietovarantojen pohjalta

B) maakuntakohtainen sektoririippumaton asiakkuudenhallinnan kehitys

- Kukin maakunta kehittää yksin tai yhteistyössä muiden maakuntien kanssa toimialariippumatonta asiakkuudenhallinnan ratkaisua

C) maakuntien yhteinen kansallinen toimialariippumaton asukas- ja yritysasiakastietovaranto

- Asetetaan tavoitteeksi kaikille maakunnille yhteisen toimialariippumattoman asukas- ja asiakastietovarannon kehittäminen

D) maakuntien yhteinen kansallinen yritysasiakastietovaranto

- Asetetaan tavoitteeksi yhteinen kansallinen yritysasiakastietovaranto, mutta henkilöasiakastietovarannot ovat sektorikohtaisia ja maakunnallisesti toteutettavia.

A: sektorikohtainen asiakkuudenhallinta

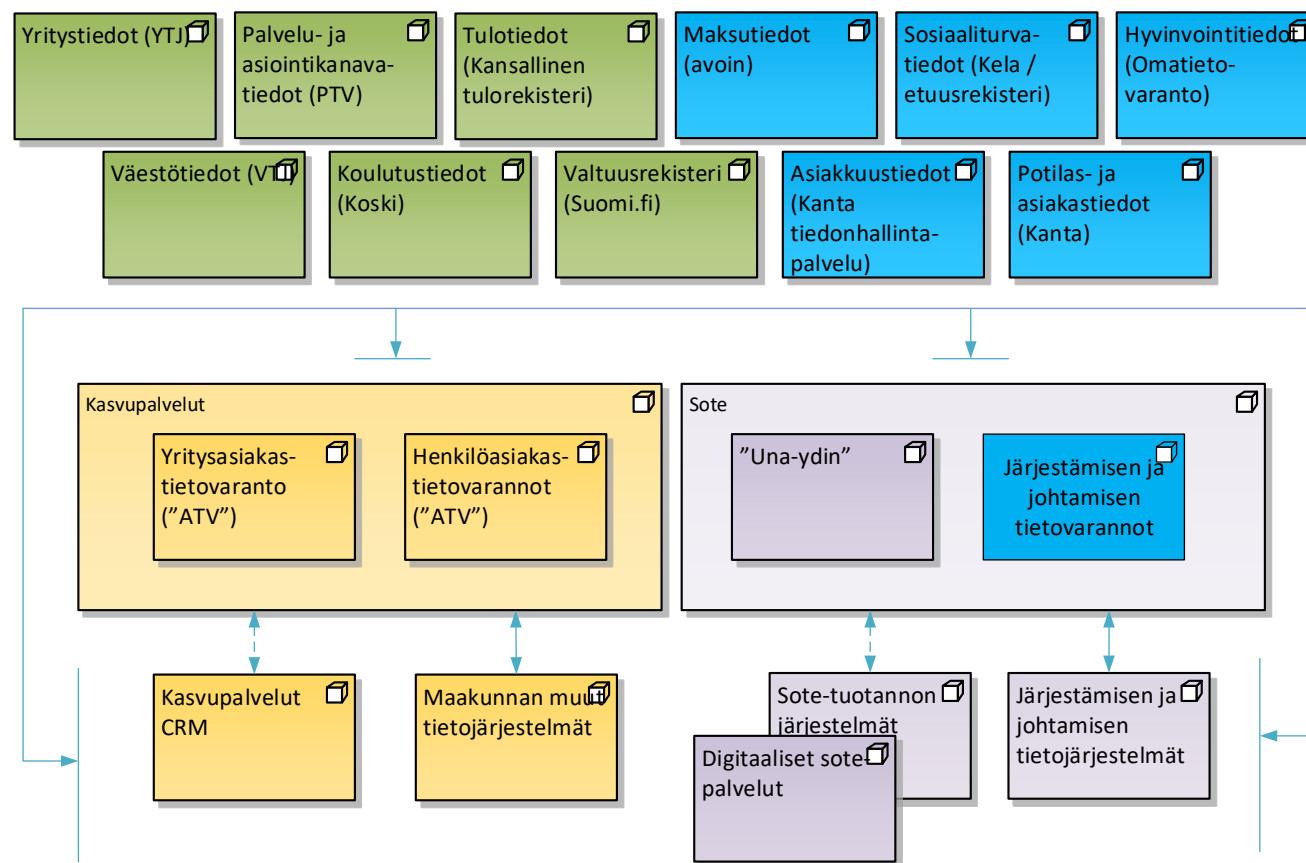
Tässä tavoitetilan skenaariossa korostuu sektorien sisäinen asiakkuudenhallinta pohjautuen sektorikohtaisiin tietovarantoihin, jotka kehitetään kaikille maakunnille yhteisesti

- Sotedigi ja/tai Kela (tarkennettavalla työnjaolla) – kehittää maakunnille yhteisiä sote-asiakkuustietovarantoja ja muita ratkaisuja
- Vimanan tytäryhtiöksi perustettava Kasvupalveluiden digi-yhtiö – kehittää vastaavasti kasvupalvelujen asiakastietovarantoja

Epävarmaksi jää miten tulevaisuudessa ratkaistaan sektorirajat ylittävät tarpeet (ks. myös B)

- Yhteisten tietojen tietovarasto, kehittyneemmät raportointiratkaisut, tms.
- Tämä kuitenkin väistämättä tarkoittaa, että kokonaisvaltainen asiakkaan tilannekuva jää toisarvoiseksi tavoitteeksi

Perustietovarannot, viranomaisten yhteiset tietovarannot



B: maakuntakohtainen asiakkuudenhallinnan kehitys

Sektorikohtaiset ja kaikille maakunnille yhteiset asiakastietovarannot eivät ratkaise maakunnan kannalta oleellista kokonaiskuvan muodostamista asukkaiden tilasta

Voidaan olettaa, että maakunnat lähtevät korjaamaan tätä puutetta omilla ratkaisuillaan, joita ohjaavat maakuntakohtaiset prioriteetit ja tavoitteet

Jättääkö malli riittävästi tilaa innovatiivisille ratkaisuille, joilla oleellisesti parannetaan tuottavuutta ja asiakasarvoa?

Todennäköisiä kehityssuuntia eri maakunnissa:

1. Tiedolla johtamisen tarpeet edellä – ratkaistaan esim. yhteisellä tietovarastolla/tietoaltaalla, jonka päälle rakennetaan haluttuja raportointiratkaisuja
2. Asiakasrajapinnan ja asiakaspalvelun tarpeet edellä – rakennetaan esim. maakuntakohtaisen CRM-järjestelmän avulla. Ratkaisu voi perustua esim. MS Dynamicsiin, Salesforceen tai muuhun CRM-valmisratkaisuun
3. Digitaaliset palvelut/asiointi edellä – rakennetaan asiointipalvelut yhden luukun periaatteella

C: maakuntien yhteinen toimialariippumaton asukas- ja yritysasiakastietovaranto

Skenaario C perustuu uuteen maakunnan yhteisen asukastiedon tietovarannon kehittämiseen

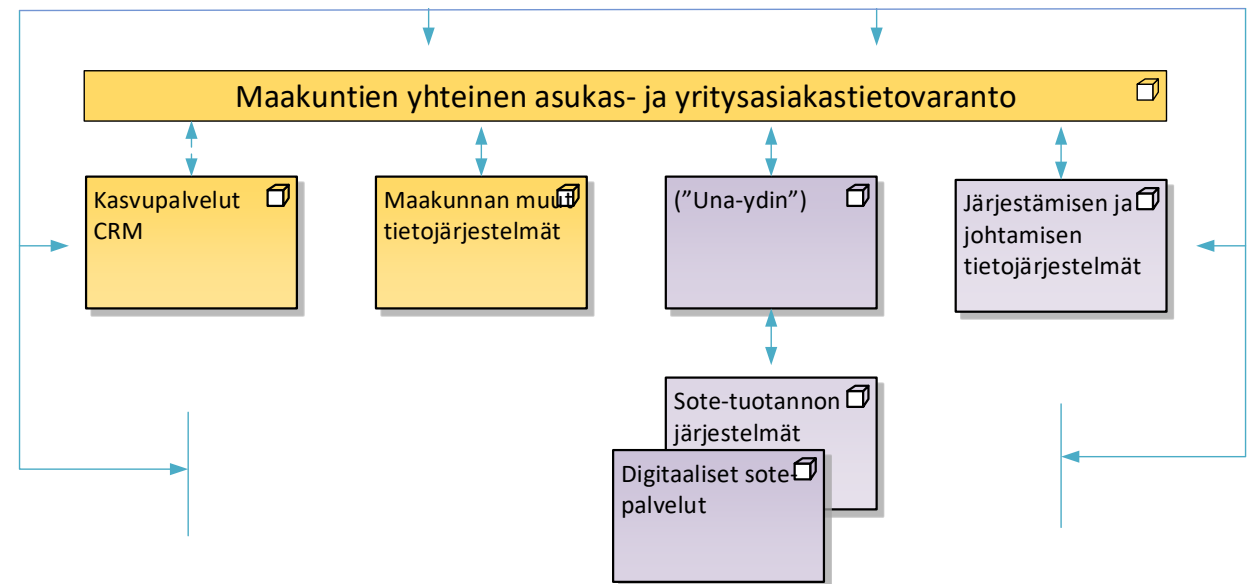
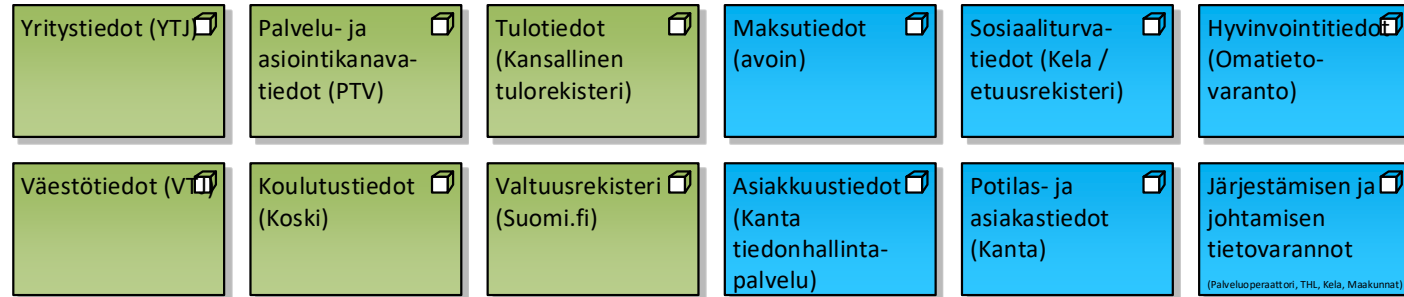
- Ratkaisu kehitetään kaikille maakunnille yhdenmukaisena ja yhteisesti

Maakunnan asukastietovarannon rajapinnoista tärkeimpiä ovat rajapinnat sote- ja kasvupalvelujen asiakastietovarantojen suuntaan

- Tarvitaan yhteinen käsitys asiakkuuden ja siihen liittyvien käsitteiden tietomalleista, jotta aikaansaadaan haluttu yhteentoimivuus

Maakunnan asukastietovarannolle ei ole vielä nimettyä kehittäjätahoa, mutta yksi vartenotettava vaihtoehto voisi olla ICT-palvelukeskus (Vimana Oy)

Perustietovarannot, viranomaisten yhteiset tietovarannot



D: maakuntien yhteinen toimialariippumaton yritysasiakastietovaranto

Skenaario D:ssä on sektorirajat ylittävä tietovaranto yritysasiakastiedoille

Maakunnan yritysasiakastietovarannon rajapinnoista tärkeimpiä ovat kasvupalvelujen CRM:n suuntaan sekä "Una-ytimen" ja järjestämisen ja johtamisen tietojärjestelmiin

- Tarvitaan yhteinen käsitys yritysasiakkuuden ja siihen liittyvien käsitteiden tietomalleista, jotta aikaansaadaan haluttu yhteentoimivuus

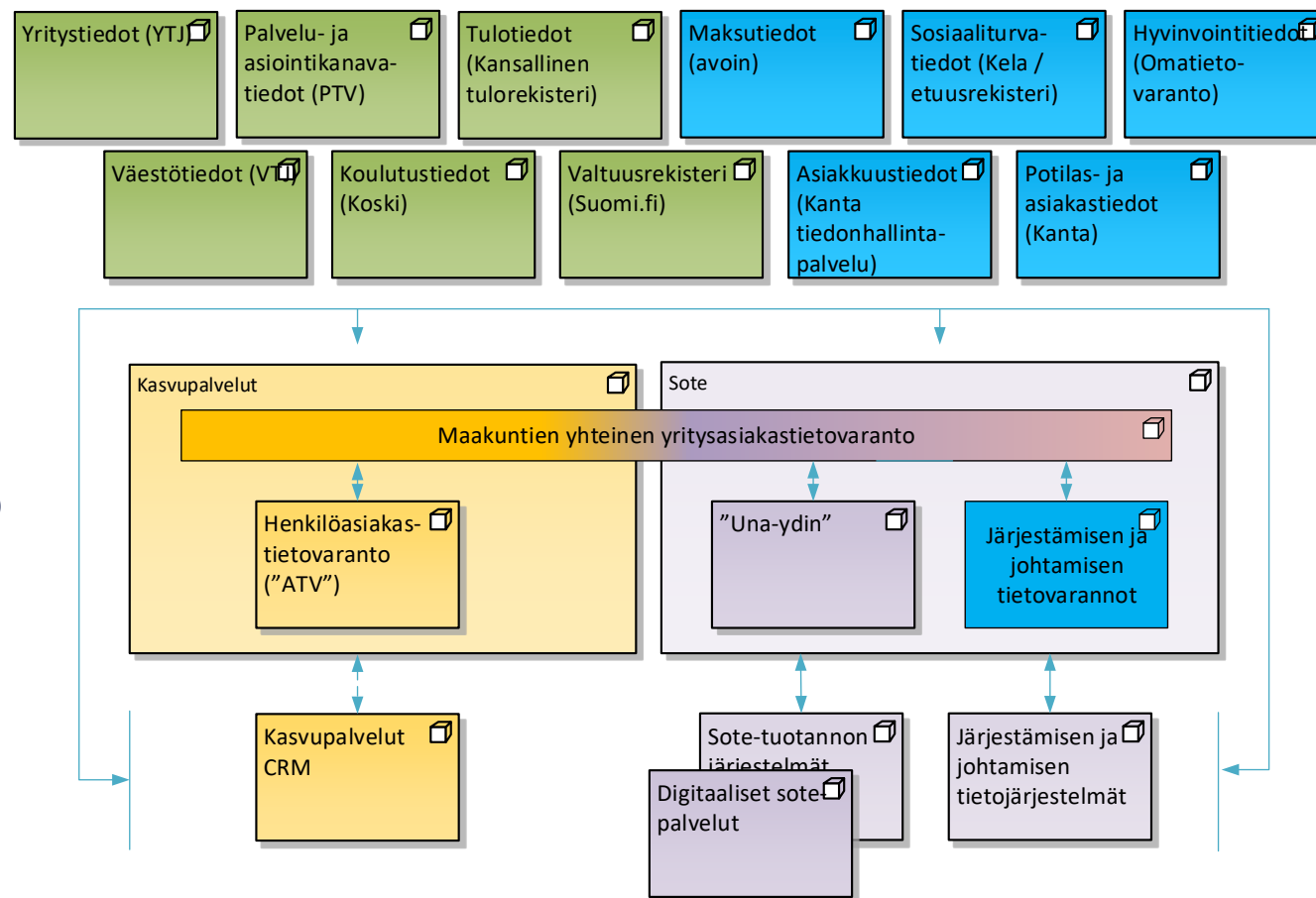
Maakunnan yhteisen kasvupalveluiden yritysasiakastietovarannon kehitystyö on käynnissä Keha-keskuksessa ja tulevaisuuden hallinnoitsijaksi yksi varteenotettava vaihtoehto voisi olla ICT-palvelukeskus (Vimana Oy)

- Ratkaisua tulisi tarkentaa maakunnan järjestämisen näkökulmasta

Ratkaisu kehitetään kaikille maakunnille yhdenmukaisena ja yhteisesti

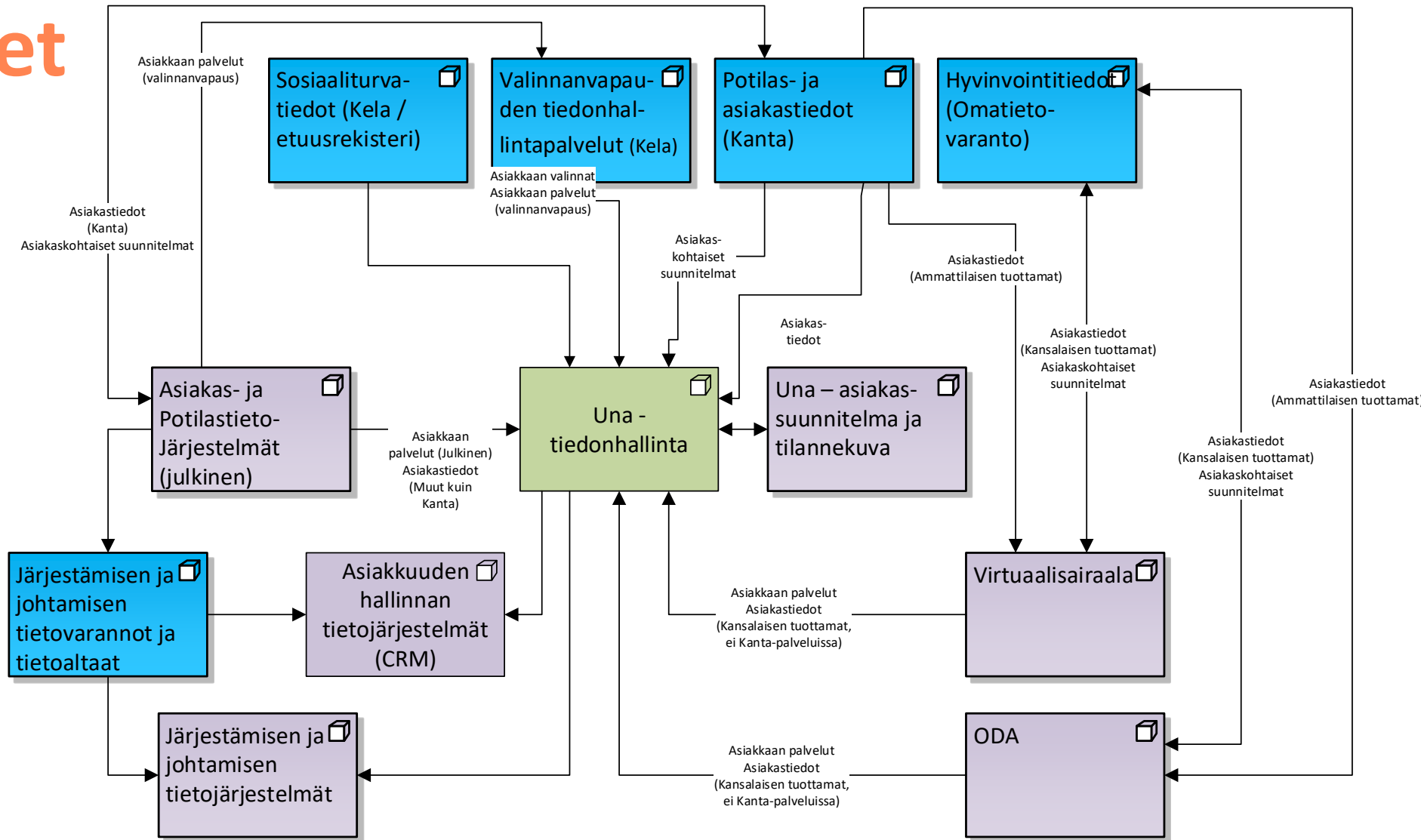
Epävarmaksi jää maakuntien kokonaisvaltainen näkymä asukkaisiinsa

Perustietovarannot, viranomaisten yhteiset tietovarannot

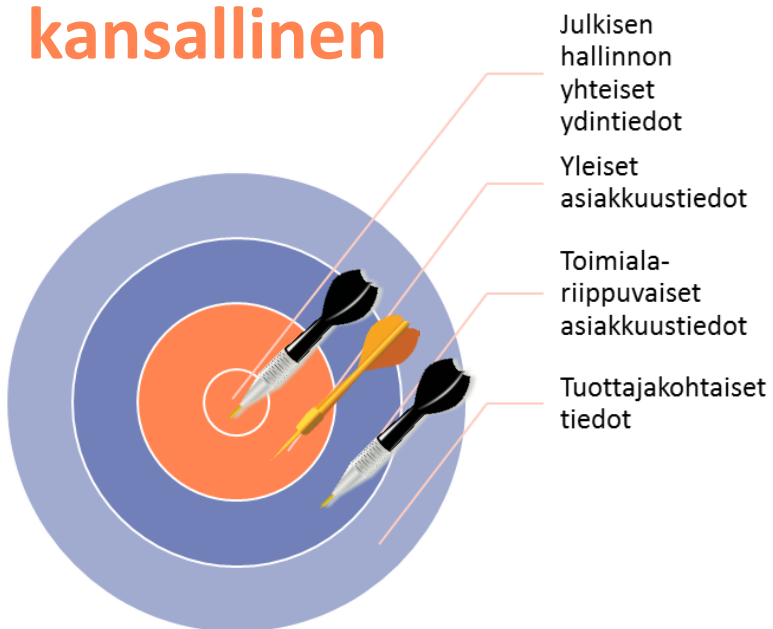


Sote-sektorin tietovarantojen ja järjestelmien riippuvuudet

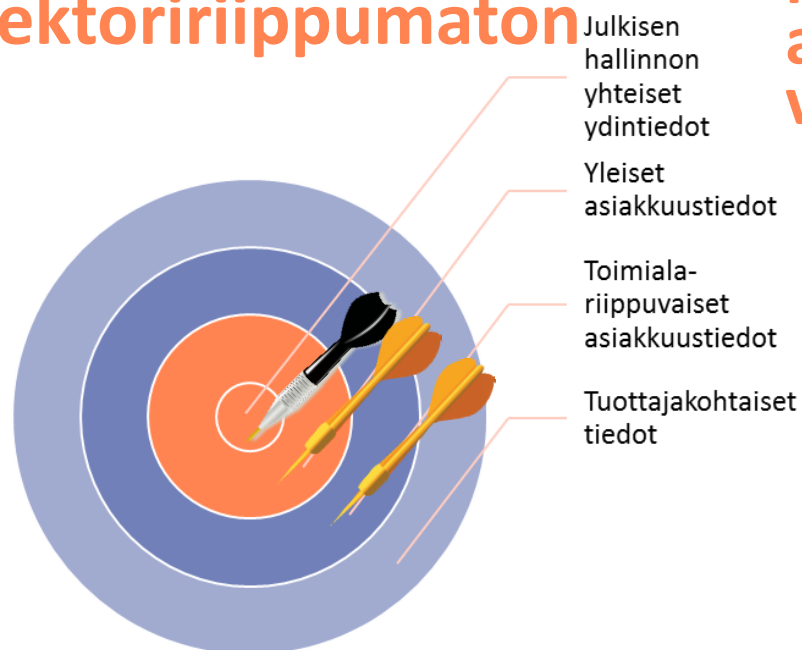
Kaaviossa on tarkennettuna skenaarioiden A, C ja D sote-sektorin tietovarantojen väliset tietovirrat



A: Sektorikohtainen kansallinen



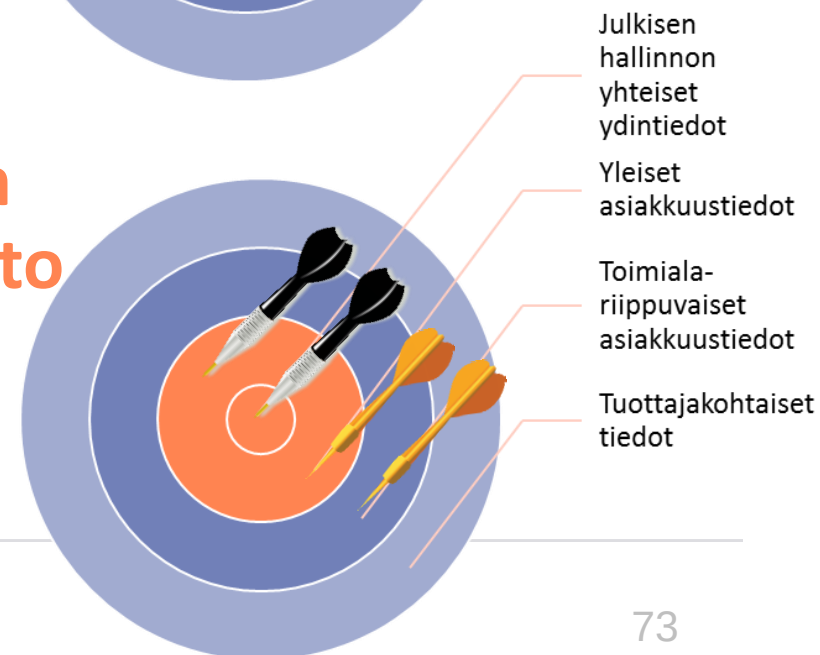
B: maakuntakohtainen sektoririippumaton



C: Yhteinen kansallinen asukastietovaranto



D: yhteinen kansallinen yritysasiakastietovaranto



Kansallisten toimijoiden toteutusvastuulla

Maakunnan toteutusvastuulla

Tavoitetilan skenaarioiden vertailu - toteutettavuus

	A) Sektorikohtainen asiakastieto	B) Maakuntakohtainen asiakkuudenhallinta	C) Maakuntien yhteinen toimialariippumaton asukastietovaranto	D) yhteinen kansallinen yritysasiakastietovaranto
Yhteisen vision kypsyys	Hyvä – nykyiset kehittämishankkeet tähtäävät tähän ratkaisuun	Vaihteleva – maakuntiin syntyy erilaisia ratkaisuja maakuntien tarpeiden ja kehittämiskyvyn mukaisesti	Heikompi	Kohtalainen –sote-sektorin näkökulmasta yritysasiakas-tietovaranto on määrittelemättä
Kehittämistä vastuiden selkeys	Hyvä – nykyiset kehittämishankkeet tähtäävät tähän ratkaisuun	Vaihteleva – osalla maakunnista todennäköisesti oma valmis näkemys, toisilla ei	Ei selkeä –	Kohtalainen – vastuut sote-sektorin tarpeista yritysasiakastietovarannolle määrittelemättä
Arkkitehtuurin monimutkaisuus	Hyvä, mutta todennäköisesti johtaa maakuntakohtaisiin ratkaisuihin	Johtaa maakuntakohtaiseen arkkitehtuuriin	Hyvä, selkeyttää ja vähentää integraatiotarpeita, jos määritellään yhteinen tietomalli	Hyvä, mutta todennäköisesti johtaa maakuntakohtaisiin ratkaisuihin henkilöasiakkaiden osalta.
G Lainsäädännön	A? Alatunniste	?	?	74

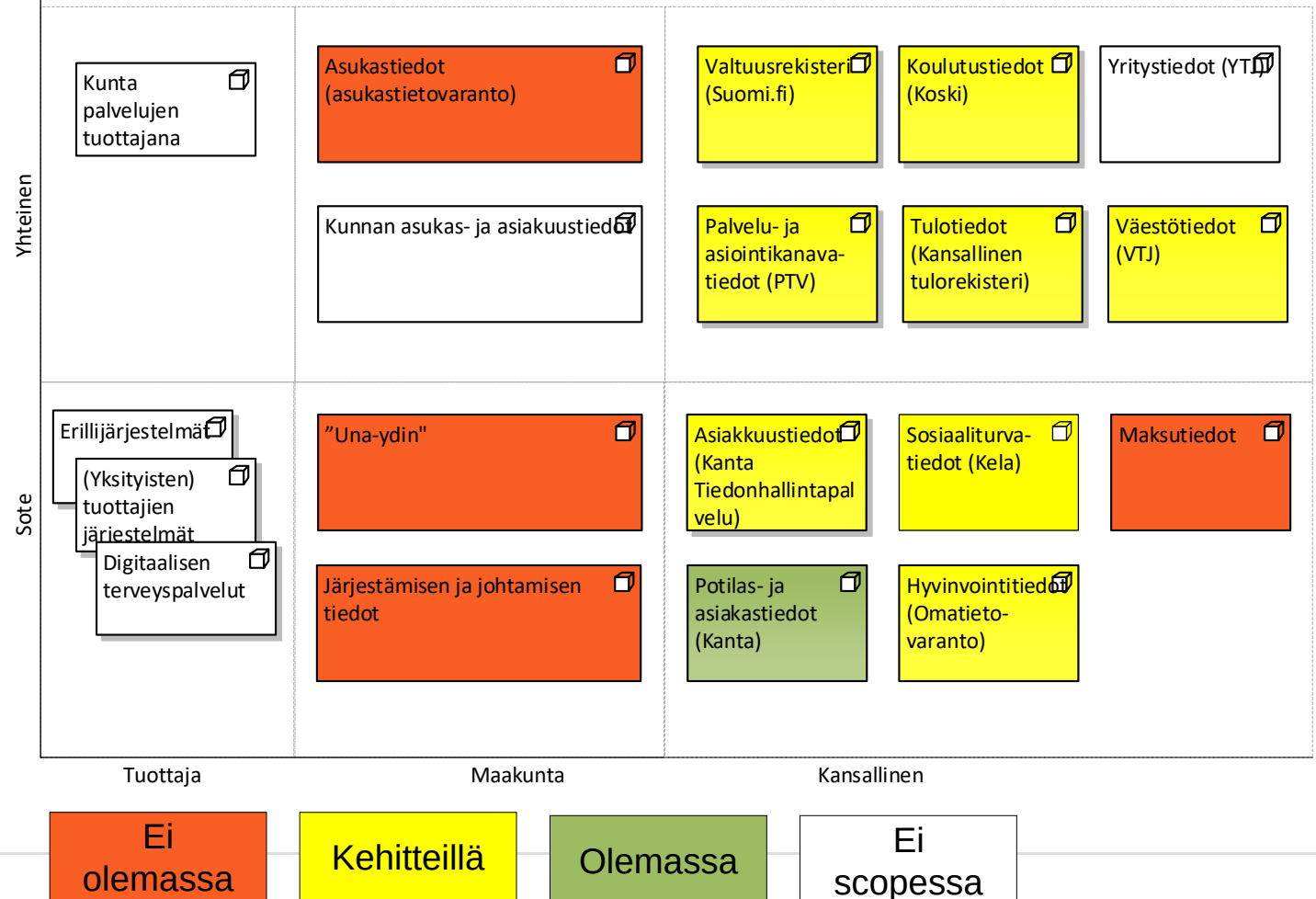
Tavoitetilan skenaarioiden vertailu - lopputulokset

	A) Sektorikohtainen asiakastieto	B) Maakuntakohtainen asiakkuudenhallinta	C) Maakuntien yhteinen toimialariippumaton asukastietovaranto	D) yhteinen kansallinen yritysasiakastietovaranto
Mahdollisuus toiminnalliseen integraatioon	Sektorin sisäinen – panostetaan sote-sisäiseen toiminnalliseen integraation	Vaihteleva – riippuu maakunnan omista ratkaisuista	Hyvä – yhteinen näkymä asiakkaan tilanteeseen ja kokonaisvaltainen hyvinvoinnin kuva	Vaihteleva – asukkaiden osalta riippuu maakunnan omista ratkaisuista.
Asiakkaan tietojen käyttö	Hyvät mahdollisuudet sektorikohtaisesti eheään tietojen hallintaan – sama lähtökohta kuin lainsäädännössä	Vaihteleva – vaikeampi ohjata ja valvoa	Hyvä – asiakkaan mahdollisuudet nähdä (ja hallita?) häntä koskevat tiedot keskitetysti Heikko – asiakkaan palvelujen tietojen keskittäminen haastavaa lainsäädännön näkökulmasta	Vaihteleva – vaikeampi ohjata ja valvoa. Sektorikohtaiset näkymät todennäköisiä.
Uudet innovatiiviset ratkaisu	Hyvät mahdollisuudet Alatunniste	Heikko – syntyykö maakuntakohtaisten ratkaisujen ympärille kriittinen massa?	Hyvät mahdollisuudet	Heikko – syntyykö maakuntakohtaisten ratkaisujen ympärille kriittinen massa? 75

Tavoitetilan tietovarannot ja kehittämistarpeet

Tavoitetilan tietovarannot ovat suurelta osin vielä toteuttamatta kokonaan tai kehitteillä

Tietovarantoja on kuvattu tarkemmin seuraavilla sivuilla



Tietovarantojen tiedot

Tietovaranto	Tiedot	Avoimet kysymykset
Väestötiedot (VTJ)	Valtakunnallinen sähköinen rekisteri, jossa on perustiedot Suomen kansalaisista ja Suomessa vakinaisesti asuvista ulkomaalaisista.	Kehityshankkeen tilanne ja suunnitelmat. Miten perustietoja ollaan laajentamassa?
Valtuusrekisteri (Suomi.fi)	Palvelun avulla voidaan luotettavasti tarkistaa henkilön tai yrityksen valtuudet sekä toimivalta asioida sähköisesti toisen henkilön tai edustamansa yrityksen puolesta ajasta ja paikasta riippumatta.	
Sosiaaliturvatiedot (Kela)	Tietovaranto sisältää asiakkaan saamat avustukset ja tuet, etuudet, lääkekorvauksen maksukaton sekä tiedon kuulumisesta Kelan sairausvakuutuksen piiriin.	Kelan asiakkuudenhallinnan suunnitelmat
Tulotiedot (Kansallinen tulorekisteri)	Asiakkaan tulot (ja varallisuus)	Tulorekisteri on tulossa käyttöön 2019
Palvelu- ja asiointikanavatiedot (PTV)	Keskitetty tietovaranto organisaatioiden tarjoamista palveluista ja asiointikanavista	Rooli sote-asiakkuudenhallinnan kokonaisuudessa? Todennäköisesti tulee sisältämään kaikki tuottajien palvelut
Koulutustiedot (Koski)	Asiakkaan opintosuoritukset, tutkinnot ja opinto-oikeudet	Kosken on tarkoitus olla käytössä täydessä laajuudessaan vuonna 2019.

Tietovarantojen tiedot

Tietovaranto	Tiedot	Avoimet kysymykset
Potilas- ja asiakastiedot (Kanta)	Asiakkaan viralliset potilas- ja asiakastiedot	
Asiakkuustiedot (Kanta tiedonhallintapalvelu, osittain avoin)	Asiakkaan tekemä suoran valinnan tuottaja (mahdollisesti muut tuottajavalinnat), suostumukset, tahdonilmaisut, asiakassuunnitelma	Kela hallinnoi suoran tuottajan valintoja, mutta miten muut valinnanvapauteen liittyvät tiedot ja valinnat hallinnoidaan?
Hyvinvointitiedot (Omatietovaranto)	Asiakkaan hyvinvointitiedot (sisältää mm. osan digitaalisten palveluiden tiedoista)	
Asukastiedot	Rikastetut perustiedot (asukastiedot), asukkaisiin kytketyt palvelut, erilaisista segmentointitiedot sekä asiakkaaseen liittyvät maksutiedot ja maksuliikenne	Mikä tahoo vastaa määrittelyistä, toteutuksesta ja hallinnoinnista?
Maakunnan yhteiset sote-asiakkuustiedot ("Una-ydin")	Sote-spesifit asiakkuustiedot (esim. avoimet asiakkuudet, segmentointitiedot, asiakkaaseen kytketyt ammattilaiset, tuottajavalinnat, tieto asiakkaan työterveyshuollon asiakkuudesta)	Una-ytimen kehityspolku, rooli ja vastuut
Maakunnan yhteiset kasvupalvelujen asiakkuustiedot	Yritys- ja henkilöasiakastietovaranto kasvupalvelujen käyttöön	Y-ATV ja H-ATV
Muut maksutiedot	Asiakkaan käyttämiin palveluihin liittyvät maksutiedot (asiakassetelit, asiakasmaksut, henkilökohtainen budjetti, palveluiden maksukatto, kiireellisen hoidon maksaja, maksusitoumukset, yksittäisen palvelun maksaja)	Mitä maksutietoja tulisi hallinnoida kansallisesti, mitkä ovat kiinteästi maakunnan tai maakuntien välistä toimintaa?

Yhteisten ja yleisten tietovarantojen kehittäminen

Osa tunnistetuista sote-asiakkuudenhallinnan tiedoista hallinnoidaan jo kansallisissa perustietovarannoissa sekä muissa yhteisissä tietovarannoissa. Niiden käyttöä ja hyödyntämistä tulee kuitenkin kehittää ja laajentaa.

Sote-asiakkuudenhallinnan kehittämisen näkökulmasta seuraavien ydintiedoiksi luettavien tietojen hallinnointi on vielä avoin tai niiden kehittämisen suhteen ei ole jaettua ymmärrystä:

- Ihmisen koulutukseen ja työllisyystilanteeseen liittyvät tiedot
- Erilaiset itseilmoittamat yhteystiedot, ja maksuyhteystiedot
- Toimialarajojen ylittävän tiedon käytön mahdollistavat suostumukset
- Suoran valinnan ulkopuoliset tuottajavalinnat

Palveluiden käyttöön liittyvät valtakunnallisesti tarvittavat maksutiedot, kuten mahdolliset palveluiden maksukatot, suoran valinnan ulkopuolisten palveluiden maksuliikenne sekä käytettyjen palveluiden maksuihin liittyvä tilannekuva yli maakuntarajojen

- Kela toteuttaa tilannekuvan asiakasaseteleiden ja henkilökohtaisen budjetin käytöstä, joka vaatii asiakkaan palvelutapahtumatietoa

Maakunnallisten tietovarantojen kehittäminen

Toimialariippumattomia asukastietoja hallinnoidaan Asukastietovarannossa. Asukastiedot kuvaavat kattavasti maakunnan asukkaiden ja asiakkaiden palvelutarpeet ja palveluiden käytön. Näiden osalta yhteiset rakenteet ja määrittelyt puuttuvat. Sote-asiakkuustiedot sisältävät asiakas- ja potilastietoja, joten niiden käsittelyä rajaa erityislainsäädäntö (mm. asiakastietolaki, potilaslaki).

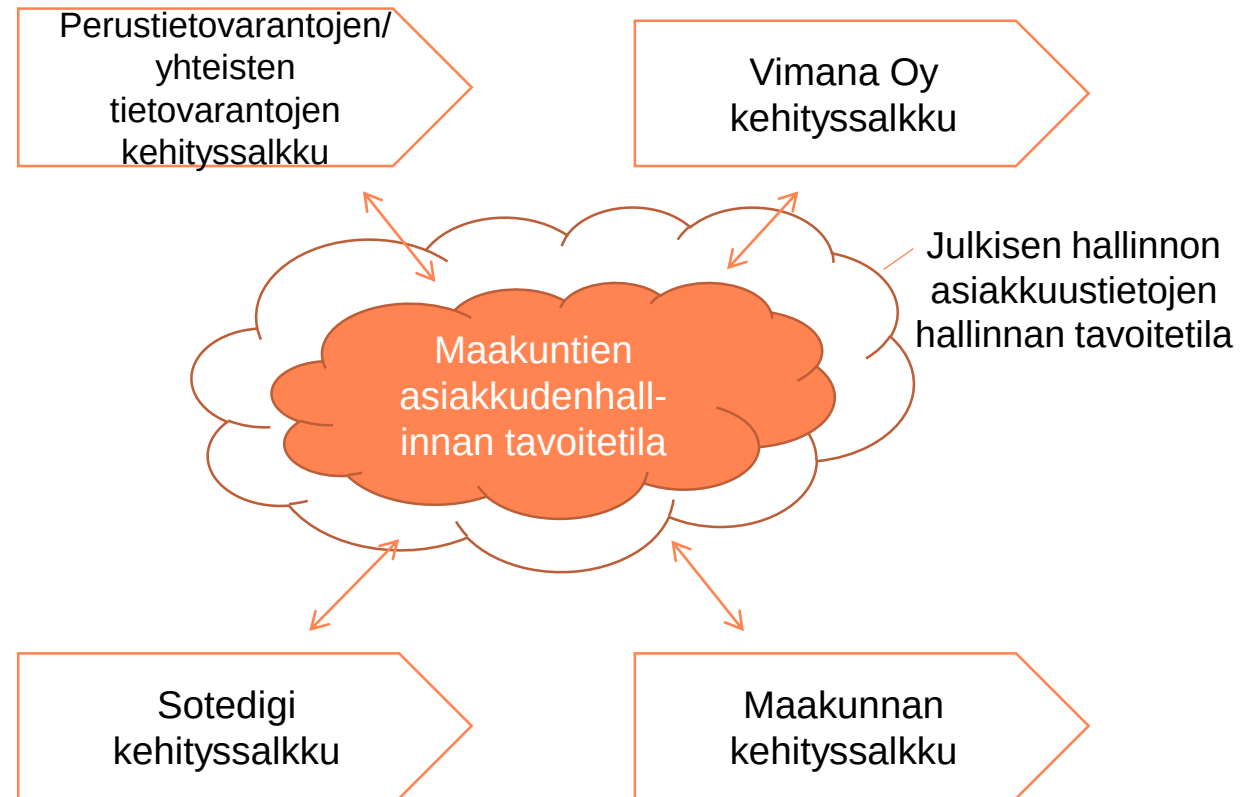
Erityisesti seuraavien tietojen hallinnointi ja käsittely tulee ratkaista Asukastietovarannon ja sote-asiakkuustietojen osalta:

- Maakunnan asukkaisiin kytkettyjen palveluiden ja ammattilaisten hallinnointi
- Sote-asiakkuustietojen (ammattilaiset, asiakkuudet, palvelut) ja asiakassuunnitelmien hallinta
- Maakunnan järjestämien ja maksamien palveluiden maksutiedot sisältäen asiakkaille myönnettyt ja käytetyt asiakassetelit, henkilökohtainen budjetti ja maksusitoumukset. Nämä maksutiedot voivat koskea myös muita palveluita, kuin sote-palveluita
- Maakuntien väliseen maksuliikenteeseen liittyvät tiedot
- Asukkaiden palveluiden käyttöön ja asiakastietoihin perustuvien segmentointisääntöjen määrittely (sote-segmentoinnin ja automaattisen profiloinnin suhteen saattaa olla tietosuojahaasteita)
- Tieto asiakkaan käyttämästä sähköisestä viestinvälityspalvelusta, joka mahdollistaa sote-viestinnän

Toimijat ja kehittämisvastuut

Kehittämisen yhteinen suunta

- Sote-palvelut ja niiden asiakkuudenhallinnan tarpeet ovat vain yksi osa maakuntien asiakkuudenhallintaa.
- Sote-tavoitetilan konkretisoimiseksi tarvitaan myös laajempi käsitys maakuntapalveluiden asiakkuudenhallinnan ja sen edellyttämän tiedonhallinnan tavoitetilasta
- Maakuntien vastuulla olevat palvelut liittyvät asiakasnäkökulmasta monissa tilanteissa läheisesti muiden julkisen hallinnon toimijoiden (kuten kunnat ja Kela) vastuulla oleviin palveluihin ja monet asiakasta koskevat tiedot ovat luonteeltaan toimialariippumattomia
- Tästä syystä tarvitaan myös laajempi yhteisten tietojen hallinnointia koskeva tavoitetila koko julkisen hallinnon näkökulmasta
- Asiakkuudenhallinnan ja sen edellyttämän tiedonhallinnan tavoitetilan konkretisoimiseksi tulisi laatia
 - Tavoitetilan kokonaisarkkitehtuurin kuvaus
 - Yhteisiä tietoja koskevat tietomallikuvaukset ja rajapintamääritykset
 - Tarkennetut kuvaukset eri toimijoiden, kuten maakuntien, Vimaan, Sotedigi:n ja esim. Väestörekisterikeskuksen työnjaosta



Tunnistetut toimijat ja ehdotetut kehittämisvastuut (lyhyt ja keskipitkä aikaväli)

- VRK, jne. **kansalliset toimijat** kehittävät kukin oman vastuualueensa perustietovarantoja ja valtakunnallisesti yhteisiä tietovarantoja
- **Kela** kehittää omia palvelujaan sosiaaliturvan ja sote:n toiminnan alueilla
 - **Kanta-palvelut**
 - **valinnanvapauden tiedonhallintapalvelut** (ensivaiheessa suora valinta)
- **UNA hanke ja Sotedigi** –kehitysyhtiö kehittävät Una-ytimen pohjalta yhteisen sote-asiakkuustietojen tietovarannon ja tietojärjestelmän maakuntien käyttöön
 - Sotedigin ja **Kelan** välinen vastuujako vaatii tarkentamista
 - **Miten varmistetaan johtamisen ja järjestämisen tietovaranto ja riittävät järjestelmät**
- Maakuntien ICT-palvelukeskusyhtiö – **Vimana Oy** kehittää muissa kuin sote-tehtävissä tarvittavia asiakkuuden hallinnan työvälineitä ja tietovarantoja
- **Maakunnat** keskittyvät oman alueensa tietojärjestelmäkokonaisuuden kehittämiseen
 - Alueensa perusjärjestelmien inventointiin, yhtenäistämiseen ja konsolidointiin
 - Eivät kehitä kansallisten ratkaisuiden kanssa päällekkäisiä ratkaisuja
 - Voivat kehittää ja ottaa käyttöön CRM-järjestelmiä jotka hyödyntävät yhteisiä tietovarantoja ja yhteentoimivuusmäärittäjiä