

AKUSTI

Alueiden ja kuntien sosiaali- ja terveyden-
huollon tietohallintoyhteistyöfoorumi

SIIKA – Asiakas- ja potilastietojärjestelmien tehtäväverkon toimeenpanon pilotointi

Sisällys

1. Taustaa	2
2. Johdanto	2
3. Maakunnan SOTE-järjestelmien tuen ja ylläpidon suunnittelu (järjestelmien hallintamalli)	2
4. Tuotannon ylläpidon ja tuen vastuiden tarkennus	4
5. Tuen ja ylläpidon aloitus	6
6. Tehostettu tuki tuotannon aloituksen jälkeen	6

1. Taustaa

Tämä dokumentti on tuotettu osana AKUSTI-foorumin ”Siirron ja konsolidoinnin pilotointi ja täydentävä ohjeistus asiakas- ja potilastietojärjestelmien tehtäväverkon osalta” (SIIKA)-projektia. Dokumentin on tuottanut Harri Kumpulainen Istekki Oy:stä, ja sitä ovat kommentoineet sekä projektin työryhmä, että AKUSTI-foorumin työvaliokunta ja dokumentti on käsitelty AKUSTI-foorumin johtoryhmässä. AKUSTI-foorumin sihteeristöstä työn tuottamiseen ovat osallistuneet Timo Ukkola ja Hanna Menna.

2. Johdanto

Tässä dokumentissa on tarkennettu syksyllä 2017 tehtyä Asiakas- ja potilastietojärjestelmien siirron ja konsolidoinnin tehtäväverkon osalta muutamia tehtäväkokonaisuuksia. Tarkennusten pohjalta maakuntien alueelle tulee tukimateriaali, jonka pohjalta voi tarkistaa omissa suunnitelmissa huomioon otettavia asioita alueellisten järjestelmien ICT-tuki-toimintoihin liittyvissä asioissa. Vaikka työ on tehty maakuntavalmistelua varten, se on sovellettavissa myös muissa organisaatioissa käytettäväksi samankaltaisissa tietojärjestelmien muutostilanteissa.

Tarkennettavat tehtäväkokonaisuudet ovat:

1. Maakunnan SOTE-järjestelmien tuen ja ylläpidon suunnittelu (järjestelmien hallintamalli)
2. Tuotannon ylläpidon ja tuen vastuiden tarkennus
3. Tuen ja ylläpidon aloitus
4. Tehostettu tuki tuotannon aloituksen jälkeen

3. Maakunnan SOTE-järjestelmien tuen ja ylläpidon suunnittelu (järjestelmien hallintamalli)

Suunnitteluvaiheen tehtäviä

1) Nykytila

Kuvataan nykyiset vastuulliset organisaatiot SOTE asiakas- ja potilastietojärjestelmien (myöhemmin APTJ) tukitoiminnoissa. Samalla kuvataan vastuullisten organisaatioiden roolit ja tehtävät. Näin saadaan mahdollisten muutosten osalta tehtävien ja dokumentaation siirrot suoritettua ja tunnistetaan kaikki siirto/käyttöönottoprojektiin osallistuvat organisaatiot.

2) Tavoitetila

Vastuiden määrittely

Määritellään tarkalla tasolla eri tukitoimet RACI-vastuumatriisin avulla, jotta kaikki tukitoimiin osallistuvat organisaatiot tietävät vastuunsa. RACI-vastuumatriisi toimii samalla tukiprosessien graafisena dokumentaationa tarvittaessa.

Muutosten ja vastuiden siirron suunnittelu

Tehdään käyttöönottosuunnitelmaan osuus vastuiden mahdollisista siirrosta käyttöönottoprojektin aikana.

Dokumentaation siirto

Sovitaan ylläpitotöissä tarvittavan ohjeistuksen ja teknisen dokumentaation siirrosta ja dokumentaation ylläpitovastuusta osa-alueittain jatkossa.

Sopimusten uusinta

Asiakkaan ja tukipalveluntuottajien välillä on oltava sopimukset:

- Palvelukuvaukset: selkeät ja ytimekkäät kuvaukset palveluiden sisällöistä vastuumatriisien pohjalta
- Palvelutasot: sovittava palvelutasot Asiakkaan ja palveluntuottajien välillä JHS-174 mukaisesti:

<http://docs.jhs-suositukset.fi/jhs-suositukset/JHS174/JHS174.pdf>

Käyttäjien informointi

Tulee suunnitella APTJ-järjestelmien käyttäjien informointi tukipalveluiden toiminnasta ja yhteydenottokanavista, jos niihin tulee muutoksia.

3) Päätöksenteko

Suunnitellaan tukipalveluiden lisäksi yhteistyömallit ylläpidon ja kehittämisen osalta. Järjestelmän osalta tulee olla selkeästi määritelty päätöksentekomallit ja päätöksenteon eri foorumit, joilla asioita käsitellään:

Ohjausryhmä

Järjestelmän ylläpidon ohjausryhmä voi toimia omistajan ja palveluntuottajan välisenä ylimpänä päätöksentekofoorumina järjestelmään liittyvissä asioissa sekä toiminnassa sovellustoimittajaan päin. Ohjausryhmässä seurataan myös sopimuksen, palvelun laadun ja kustannusten kehittymistä. Ohjausryhmä myös linjaa ja ylläpitää tilannekuvaa kehityshankkeiden ja versiopäivitysten osalta toiminnan tarpeiden mukaisesti.

- Palvelun laadun ja kustannusten seuranta
- Muutosten- ja versiopäivitystenhallinta

- Kehittämissalkun ja roadmapin ylläpito
- Toimittajayhteistyö

Ylläpitoryhmä

Ylläpitoryhmä käy läpi operatiivisia asioita ja vastaa järjestelmiin tehtävistä muutoksista ja käyttäjätuen kehittämisestä. Ylläpitoryhmä valmistelee ehdotuksen järjestelmään tehtävistä muutoksista tai tukipalveluihin tarvittavista muutoksista ohjausryhmälle, joka lopullisesti päättää asioista.

4. Tuotannon ylläpidon ja tuen vastuiden tarkennus

Järjestelmän omistaja

Järjestelmälle on nimettävä omistaja, joka vastaa päätöksenteosta yhteistyössä muun APTJ-järjestelmän ohjausryhmän kanssa.

Teknisen tuen vastuorganisaatio

Taho, joka vastaa teknisen tuen järjestämisestä ja myös toteuttamisesta. Teknisen tuen vastuorganisaation on vastattava myös mahdollisista alihankkijoistaan.

Tukiprosessit

Piirretään selkeät tukiprosessikaaviot, jossa on kuvattu esimerkiksi tuki/häiriöpyyntöjen käsittelyn työnkulut. **Tämä on erityisen tärkeää, jos teknisiä tai sisällöllisiä tukipalveluita tuottaa useampi organisaatio.** Tukiprosessissa otettava huomioon myös KanTa-palvelujen tiedottaminen häiriötilanteista <https://www.kanta.fi/ammattilaiset/hai-riotilanneohje>.

Häiriötilanteiden hallinta

Tukiprosessien lisäksi häiriötilanteiden varalta on kirjoitettu jatkuvuussuunnitelmat (joita tulee päivittää tarpeiden mukaisesti), ja joiden käyttöönottoa harjoitellaan aiemmin määritetyin aikavälein. Tekniset ympäristöt pyritään rakentamaan siten, että häiriöiden määrä saadaan minimoitua.

Päätöksentekomallit

Hallintamallissa otetaan huomioon ja kirjataan selkeästi esiin, kuka toimii tietojärjestelmän omistajana ja joka voi tehdä vika/häiriötilanteissa koko järjestelmään koskevia päätöksiä, mikäli tarpeellista.

Sopimusvastuut

Selkeästi kuvattava sopimussuhteet tietojärjestelmän käyttäjäorganisaation, teknisten tukipalveluiden tuottajien ja sovellustoimittajien välillä.

Ylläpitovastuut

Palvelupiste

Käyttäjille toimitettava tukinumero, joka vastaa käyttäjien pyyntöjen ja vikatilanteiden vastaanotosta ja edistämisestä, sekä käyttäjien tiedottamisesta vikatilanteissa tai huoltokatkojen/versiopäivitysten aikana.

Käyttäjähallinta

Sovittava APTJ-järjestelmien käyttäjätunnusten hallinnasta vastaava organisaatio ja resurssit. Käyttäjähallinta vastaa tunnusten teosta, salasanojen uusinnasta, tunnusten lukitusten vapautuksista ja tunnusten muutospyynnöistä kunkin organisaation tilauskäytäntöjen mukaisesti.

Sisältötuki/pääkäyttäjä

Järjestelmän sisältöön liittyvä käyttötuki auttaa käyttäjiä kunkin organisaation sopimien sovelluskäytäntöjen mukaisesti. Jos sama palveluntarjoaja vastaa useamman organisaation tukipalveluista, niin palveluntarjoajan on otettava huomioon tarkka dokumentointi ja organisaatiokohtaiset käyttötuen toimintamallien / järjestelmän tuen hallintamallin eroavaisuudet.

Lähituki

Lähituki vastaa työasemiin ja niiden liitännäislaitteisiin liittyvien ongelmien ratkaisusta etänä tai asiakkaan luona. Yleisiä ongelmia ovat yleensä tulostimiin tai digitaalisten sanelimiin liittyvät asiat.

Tekninen sovellustuki

Tekninen sovellustuki vastaa järjestelmän teknisten ongelmien selvittämisestä ja järjestelmän teknisten palveluiden ylläpidosta, seurannasta sekä teknisen ympäristön dokumentaatiosta. Tekninen sovellustuki voi myös sisältää tietokantojen tuen.

Palvelin- ja konesalipalvelut

Palvelin- ja konesalipalveluista vastaava organisaatio vastaa, että APTJ-järjestelmän sovellustoimittajan mukainen kapasiteetti on toiminnassa palvelinten, levytilan, käyttöjärjestelmien ja palvelinprosessien osalta.

Tietoliikenne

Sovittava tarkasti, kuka vastaa tietoliikenteestä kokonaisuutena tai mikäli tietoliikenteen vastuita on jaettu, on sovittava osa-alueittain vastuista esim. verkon ylläpidon ja lähiverkon ylläpidon osalta. Tietoliikenne on tärkeä osa-alue vikatilanteissa tai muutostenhallinnassa.

Koulutukset

Sovittava, kuka vastaa jatkuvan koulutustarpeen järjestämisestä ja tuottamisesta uusille käyttäjille, uusien ominaisuuksien käyttöönotoissa tai versiopäivitysten yhteydessä.

Toimittajahallinta

Sovittava toimittajahallinnan vastuutaho, joka hoitaa sovellustoimittajien hallinnan, tilaukset, tarjouspyynnöt, reklamaatiot, sopimukset, laskutuksenhallinnan sovellustoimittajalle sekä seuraa sovellustoimittajan palvelun laatua ja palvelutasojen toteutumista.

5. Tuen ja ylläpidon aloitus

APTJ-järjestelmän käyttöönottohetkellä

- Siirtyvät tehtävät sovittu ja aikataulutettu
- Käyttäjät informoitu
- Otetaan käyttöön mahdolliset uudet yhteydenottokanavat sovittuna aikana
- Resursointi jokaisella tukipalvelun liittyvällä organisaatiolla valmiudessa sekä sovellustoimittajalla

6. Tehostettu tuki tuotannon aloituksen jälkeen

Tuki toimii tuotantovastuiden mukaisesti sovittujen yhteydenottokanavien kautta:

- 1) Käyttöönoton projektin resurssit ja koordinaatio myös vielä taustatukena (chat, puhelu, videoyhteys, Q&A-palstat)
- 2) Käyttäjille tukena myös videot ja kirjalliset ohjeet
 - Tulevaisuudessa panostettava ohjeiden sisältöön ja helppolukuisuuteen perinteisen teksti + kuvankaappaus mallin sijaan.
 - Tukipalveluissa panostettava selkeäkieliseen ohjeistukseen ja ehdottomasti tukipalveluiden tulee tuntua organisaation SOTE-toimintojen prosessit, jotta tuki ohjeistaa käyttäjää myös työprosessissa eikä pelkästään teknisissä asioissa.

Otetaan käyttöön tukipalveluissa "triage", jossa tukipyynnöt voidaan määritellä eri kriteereihin (kriittinen, vakava, matala).

Kaikilta ylläpidon tukeen osallistuvilta organisaatioilta tuki virka-aikana ja virka-ajan ulkopuolella laajennetulla palveluajalla.

Sairaalaan ja terveyskeskuksiin perustetaan tukiorganisaatioista infopisteitä, joihin käyttäjillä on matala kynnyks mennä kysymään sovelluksen käyttöön liittyviä kysymyksiä. Näin saadaan nopeasti reagoitua mahdollisiin ongelmatilanteisiin tai käyttäjien esittämiin kysymyksiin.

Sovittava laajennetun tuen kesto (esim. kaksi viikkoa). Käyttöönotto projektin hännät hoidettava (laskutus, tilastointi, tietojen arkistointi).

Tehostetun tuen päättäminen projektin ohjausryhmän päätöksellä.

Projektin päättäminen ja ylläpidon ja sen hallintamallin aloitus jatkuvan palvelun sopimusten mukaisesti.