

MAAKUNTAVALMISTELUN NURKKAKIVET

Miten palveluiden järjestämistä johdetaan tiedolla?

21.5.2018
Mikael Palola

Two thick, curved green lines that intersect and sweep across the bottom right corner of the slide.

Keski-Suomi
2020

Uuden soten kulmakivet

1. Vahva järjestäjä

- 18 maakuntaa

2. Palvelujen integraatio

- Palvelut sovitetaan asukkaiden tarpeen mukaisiksi kokonaisuuksiksi
- oikea hoito ja palvelu sekä sen edellyttämä osaaminen oikeaan aikaan
- sujuva hoito- ja palveluketju väestön ja asiakkaiden tarpeen mukaan

3. Valinnanvapaus

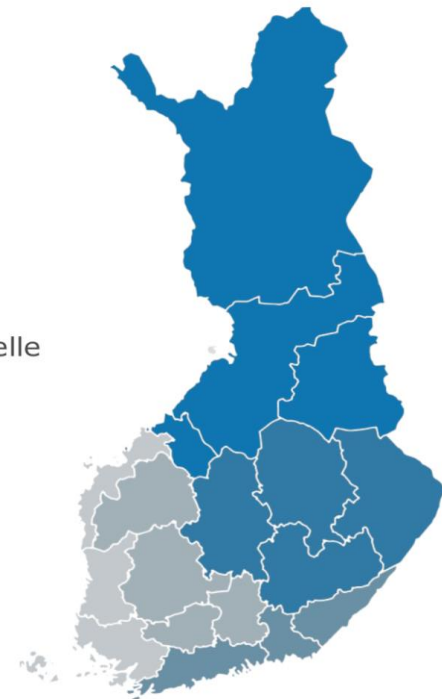
- tuki asiakaslähtöisyydelle, itsemääräämisoikeudelle ja kilpailun hyödyntämiselle

4. Kustannusten kasvun hillintä

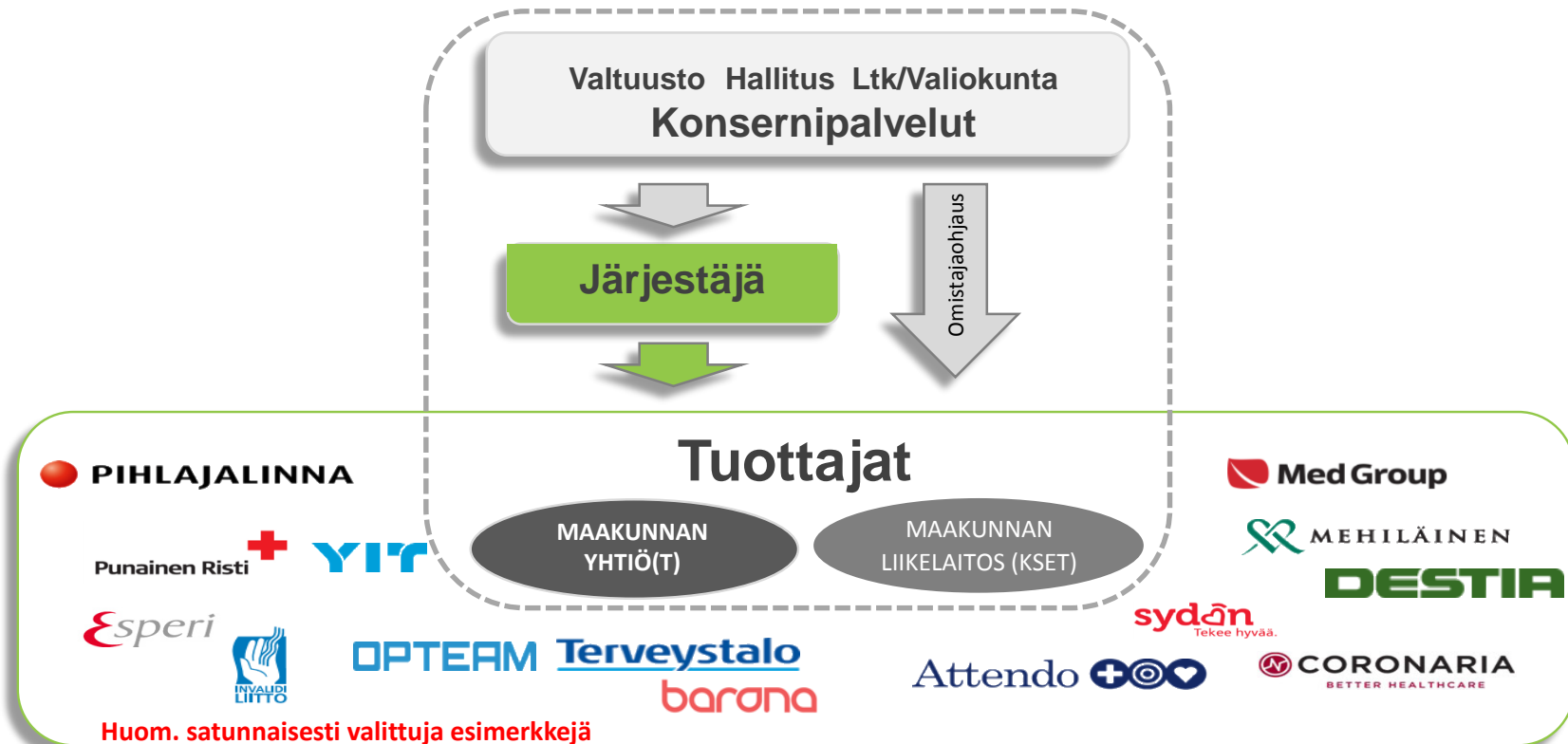
- kasvun taittuminen 3 mrd eurolla vuoden 2029 loppuun mennessä
- oikea-aikainen palvelu
- parhaiden käytännöt ja vaikuttavimmat palvelu- ja hoitomuodot

5. Digitalisaatio

- Arki on digitalisoitu
- Tieto kulkee ja tietojärjestelmät ovat yhteentoimivia
- Tiedolla johdetaan

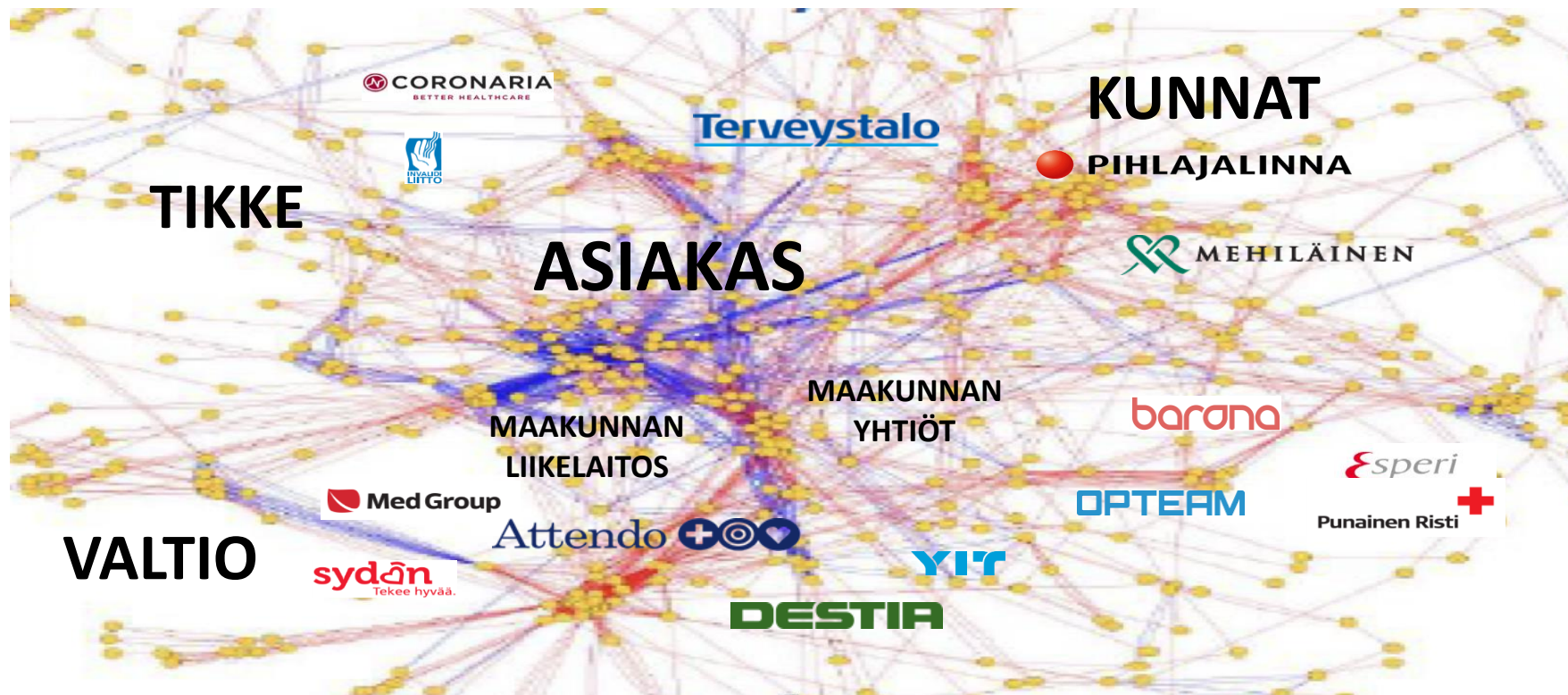


Järjestäjän rooli osana konsernia



Keski-Suomi
2020

Järjestäjän rooli osana ekosysteemiä



Huom. satunnaisesti valittuja esimerkkejä

Keski-Suomi
2020

Toimintaympäristön hallinta

Asiakkuuksien hallinta

Palveluiden hallinta

Tuottajien hallinta

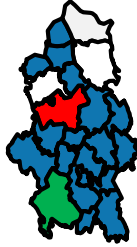
Talouden hallinta

Järjestäjän lennonjohtotorni

Vain esimerkkejä, ei tyhjentävä luettelo

Toimintaympäristö

- Yritykset
- Väestö
- Infra ja ympäristö
- Talous
- Palvelumarkkinat
- Ennakointi



Asiakkaat (y-tunnus)

- Yritysten/yhteisöjen perustiedot
- Palvelutarpeiden ennakointi
- Asiakas- ja palveluohjaus
- Asiakkuudet, palvelut, kustannukset
- Asiakassuunnitelma/toteutuma
- Asiakaskokemus

Palvelut

- Tavoitteiden asettaminen
- Rahojen kohdentaminen
- Palveluiden määrittely ja muotoilu
- Asiakaspolkujen suunnittelu
- Priorisoinnit
- Palveluiden tuotannon linjaukset

Talous

- Arviointi, suunnittelu, seuranta
- Asiakaslaskutus, tuottajien korvaukset



Asiakkaat (hetu)

- Asukkaiden perustiedot
- Palvelutarpeiden ennakointi
- Asiakas- ja palveluohjaus
- Tuottajavalinnoissa tukeminen
- Asiakkuudet, palvelut, kustannukset
- Asiakassuunnitelma/toteutuma
- Asiakaskokemus

Tuottajat

- Markkinoiden ohjaus ja hallinta
- Tuottajaksi hyväksyminen
- Tuottajien raportointi
- Tuottajien ohjaus, seuranta, valvonta
- Tuottajille maksettavat korvaukset



VALTIONEUVOSTO
STATSRÅDET

**Maakunnan digipalvelut
järjestämistehtävissä ja SOTE-tiedolla
johtamisen suunnitteluhankkeet**

Ehdotukset yhteisesti toteutettaviksi ict-palveluiksi

- Asiakkuudenhallintaratkaisu (yritys ja henkilö)
 - CRM:llä tarkoitetaan asiakkuudenhallinnan kokonaisuutta, jossa on erotettu henkilö- ja yritysasiakkuudet
 - Vastuutahona: Vimana Oy
- Tiedolla johtamisen järjestelmäkokonaisuus
 - Kokonaisuus sisältää integraatiot, tietoallasjärjestelmän, tietovarastointijärjestelmän raportoinnin ja analytiikan.
 - Vastuutahot: Vimana Oy ja SoteDigi Oy
- Asiakaskokemus
 - Asiakaskokemuksella tarkoitetaan laajaa asiakaspalautteen ja –tyytyväisyyden kokonaisuutta
 - Vastuutahona: Vimana Oy
- Muita kehittämiskohteita
 - Hankintapalveluratkaisu (Vimana Oy)
 - Hajautettu MDM-hallintamalli (SoteDigi Oy ja Vimana Oy)
 - Asiakaslaskutus (Vimana Oy ja SoteDigi Oy)
 - Toimintaympäristön hallinta ja tilannekuva (Vimana Oy ja SoteDigi Oy)