



Miten parantaa palveluketjujen johtamista?

Suomen kestävän kasvun ohjelma (RRP)

Jatta Kivelä

20.11.2023

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos

Yhteistyössä



Euroopan unionin rahoittama –
NextGenerationEU



DigiFinland



Työterveyslaitos | Arbetshälsöinstitutet
Finnish Institute of Occupational Health



Suomen kestävän
kasvun ohjelma (RRP)
P4 I4 3a

Hanni Joronen,
Jatta Kivelä,
Laura Käsmä



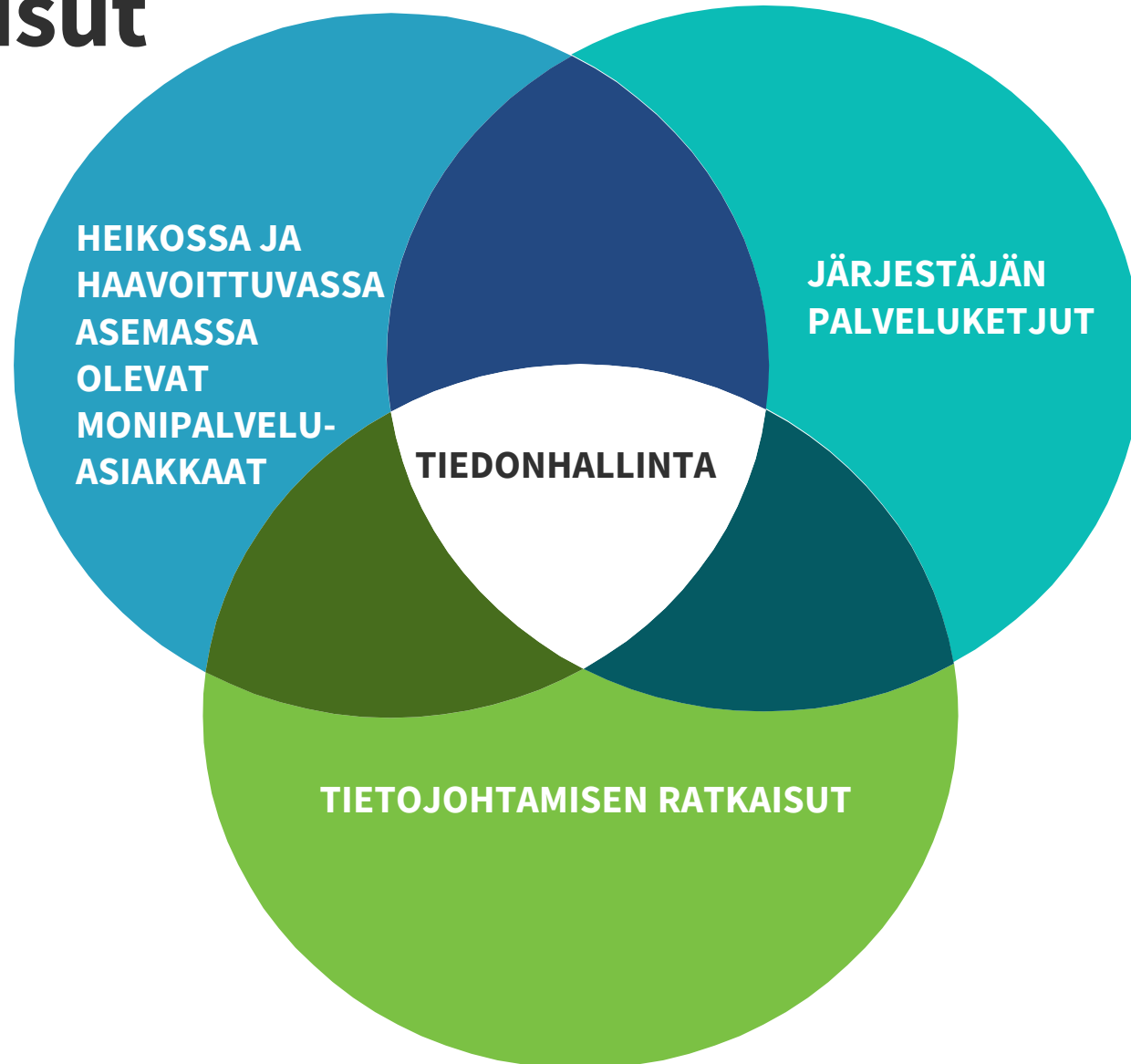
Palveluketjujen ohjaus ja koordinaatio – johtamisen ratkaisut

Tavoitteena alueiden parempi palvelukokonaisuuksien ohjaus

- **Aluehankkeet** kehittävät/ottavat käyttöön tietojohdantis- ja analytiikka ratkaisuja
- **THL ja HVA:t yhdessä** selvittävät alueiden palvelujen koordinaation nykytilannetta ja tarvittavat johtamista tukevat tiedonhallinnan toimenpiteet
- **THL** määrittelee palveluketjun ohjaukseen ja toiminnanohjausjärjestelmiin liittyvät kansalliset toimintamallit, sekä tukee näiden toimeenpanossa

RRP Liite 17 Palveluketjujen ohjaus ja koordinaatio – johtamisen ratkaisut

Projektissa keskitytään etsimään ratkaisuja yli sektorirajojen (esim. sosiaali- ja terveyspalvelut, pth ja esh) ulottuvien, **monia palveluita tarvitsevien asiakkaiden palveluiden järjestämiseen liittyvään tiedonhallintaan** sekä aluehankkeissa että kansallisesti.



Haastatellut hyvinvointialueet

Rahoitusta saaneet alueet

Itä-Uusimaa - Heidi Hovisilta (hankejohtaja)

Keski-Pohjanmaa - Tanja Ikola (hanketyöntekijä) Tuija Tuorila (kehittämiskoordinaattori)

Keski-Suomi - Mia Kautiainen (tietopalvelut, palvelupäällikkö)

Keski-Uusimaa - Sirpa Salinto (kehittämispäällikkö), Heli Jahnuainen (projektipäällikkö)

Kymenlaakso - Johanna Niilo-Rämä, Minna Hämäläinen, Tuula Joronen, Maija Marttila-Kontio

Länsi-Uusimaa - Rosmarie Kallankari (kehittämispäällikkö), Eetu Salminen (Product owner)

Pohjanmaa - Jarkko Pirttipерä, Karolina Lönnberg, Satu Hautamäki, Jenny Björndahl-Öhman

Pohjois-Karjala - Mira Saarinen (projektipäällikkö), Hanna Piironen (palveluketjukoordinaattori)

Pohjois-Pohjanmaa - Jenni Juntunen, Heidi Alatalo, Marja Niemelä

Päijät-Häme - Ville Saloranta (hankepäällikkö), Jari Siitonen (tietohallinto, tuoteomistaja), Ritva Saarelma (hankesuunnittelija)

Satakunta - Mari Niemi (tutkimus- ja kehitysjohtaja)

Varsinais-Suomi - Janne Mononen

Muut haastatellut alueet

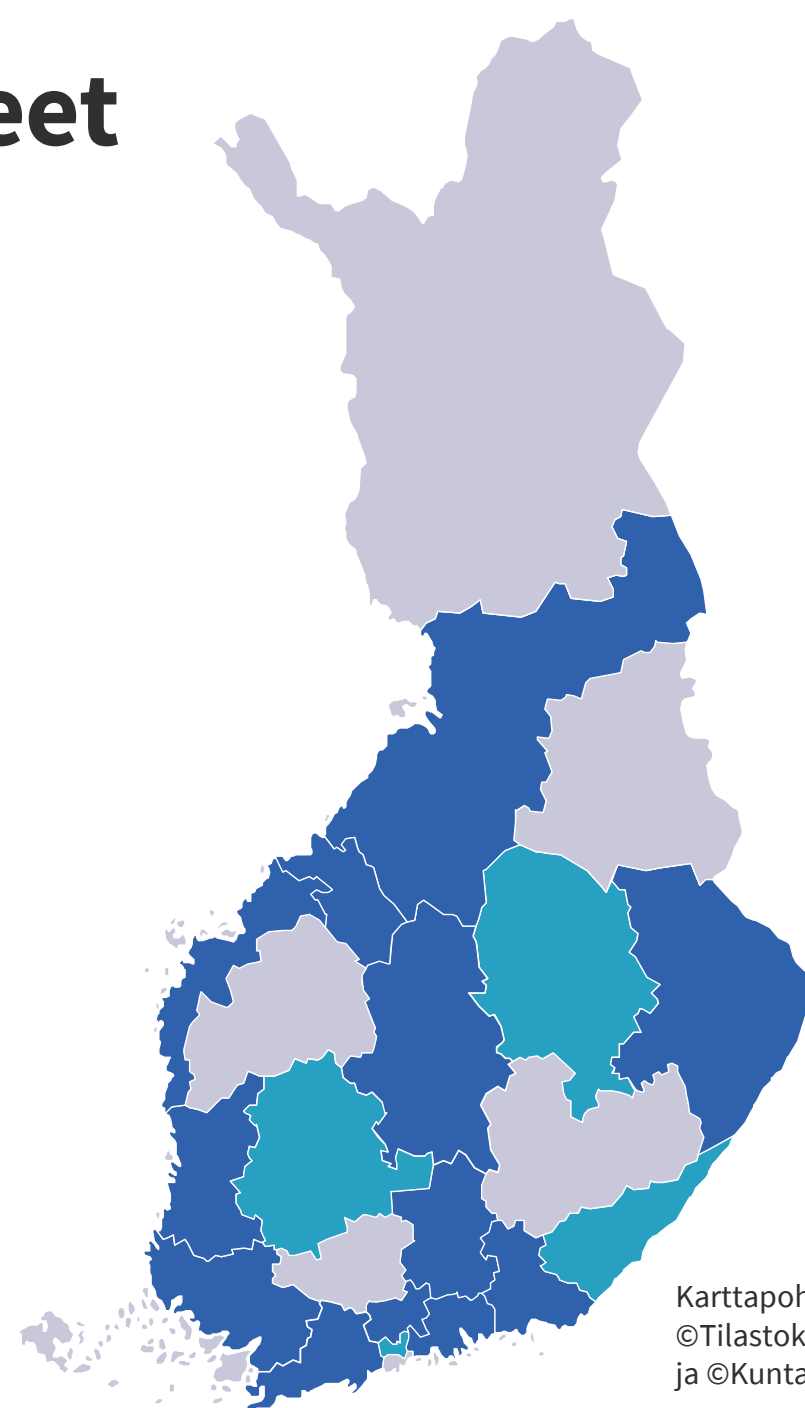
Etelä-karjala - Merja Heinonen (sosiaalityön johtaja), Johanna Nykänen (koordinaattori), Kaisa Pesonen (hankepäällikkö), Riikka Lehmus (asiantuntija), Tea Pitkänen (kehittämispäällikkö), Kai Hämäläinen, Heli Inkinen

Pirkanmaa - Eeva Halme (kehittämispäällikkö)

Pohjois-Savo - Sari Soininen-Keskitalo (projektipäällikkö), Minna Tihinen (hankepäällikkö), Tiina Romppanen-Olin (projektipäällikkö), Anu Rynänen (asiantuntijalääkäri)

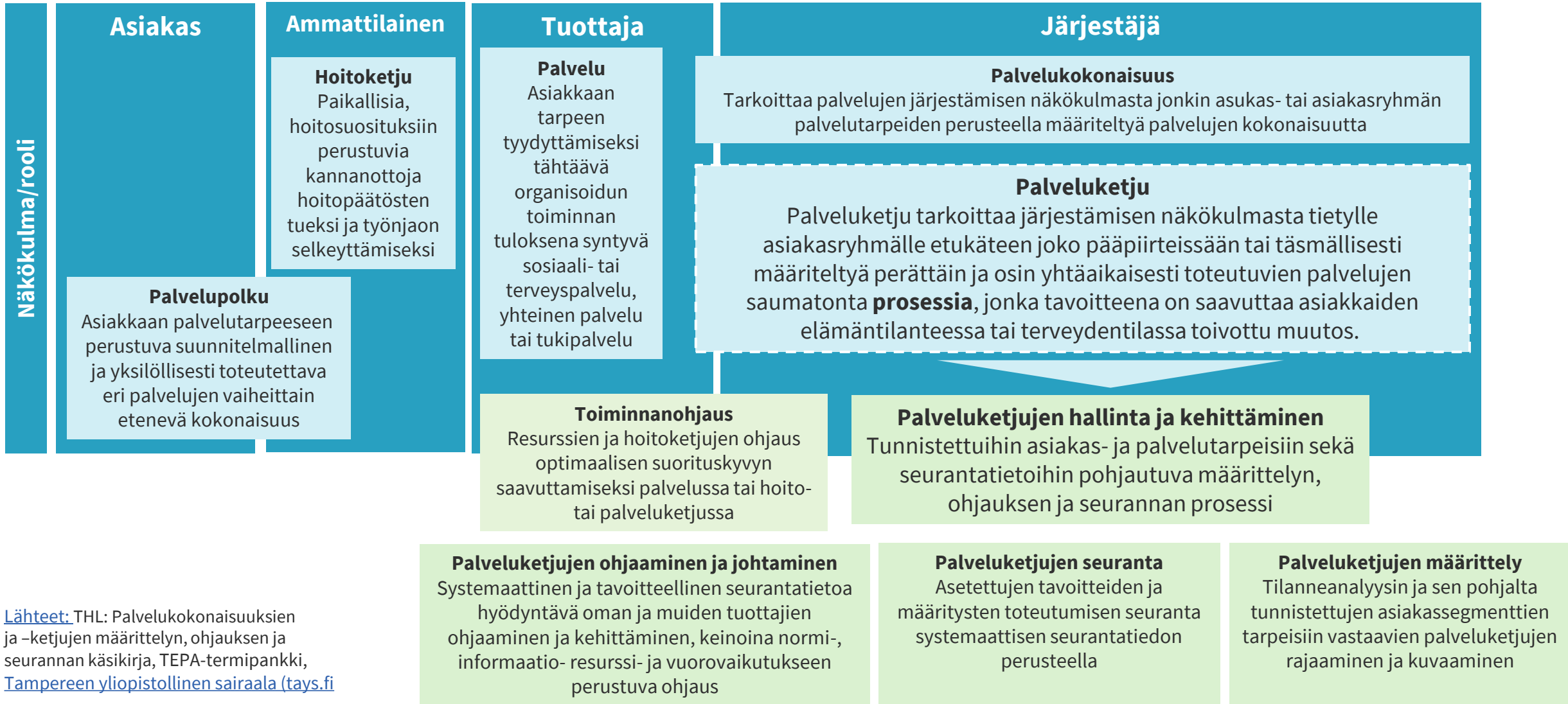
Vantaa-Kerava - Sara Koiste (erityisasiantuntija), Marja Veikkolainen (hankepäällikkö), Pia Heiskari (projektipäällikkö)

Helsinki - Päivi Koikkalainen (projektipäällikkö), Sanna Huhtakallio (projektipäällikkö), Tuomo Ratinen (projektipäällikkö), Taina Hussi (projektipäällikkö)



Karttapohja:
©Tilastokeskus 2022
ja ©Kuntaliitto 2022

Mistä puhutaan, kun puhutaan palveluketjuista ja niiden ohjaamisesta ja johtamisesta?



Lähteet: THL: Palvelukokonaisuuksien ja -ketjujen määrittely, ohjauksen ja seurannan käsikirja, TEPA-termipankki, Tampereen yliopistollinen sairaala (tays.fi)

Palveluketjujen tiedonhallinnan prosessin vaiheet

- Mitä asioita pitää olla ratkaistuna, ennen kuin palveluketjuja voidaan ohjata/johtaa tiedolla?

1. Tietotarpeiden määrittely

- Mitkä ovat palveluketjut, joita ohjataan
- Mitä tavoitteita palveluketjuille asetetaan
- Millä mittareilla palveluketjujen tavoitteita seurataan
- Mitä tietoa palveluketjujen mittareihin tarvitaan

2. Tiedon hankinta

- Miten parannetaan tiedon saatavuutta ja hyödynnettävyyttä (mm. järjestelmä- ja tietovarastointiratkaisut)

3. Tiedon prosessointi ja analysointi

- Miten parannetaan tiedon laatua ja vertailtavuutta (mm. kirjaaminen, yhteiset standardit esim. yhteiset käsitelmallit)
- Miten tieto voidaan yhdistää palveluketjujen kannalta mielekkäiksi kokonaisuuksiksi? (mm. asiakassegmentointi, läpileikkaava data (tosi+torijärjestelmistä))

5. Tiedon hyödyntäminen ja palaute palveluketjujen ohjauksessa

- Millainen tietojohtamisen kulttuuri tukee palveluketjujen ohjaamista ja integraatiota (mm. osaaminen, päätöksenteko)
- Miten kerätään palautetta palveluketjujen ohjauksen tietotarpeisiin vastaamisesta (mm. hyödynnettävyys, uudet tietotarpeet)

4. Tiedon jakaminen

- Millaiset tiedolla johtamisen työvälineet tarvitaan (mm. johdon dashboard, tiedon visualisointi)
- Millaiset prosessit tiedon jakamiseen tarvitaan (hva:n sisällä, hva:iden välillä, hva:iden ja kansallisten toimijoiden välillä)

- Mikä vaatii kansallista, mikä alueellista työtä?
- Mitkä tekijät estävät etenemistä?
- Mikä on palveluketjujen ohjaukselle spesifiä (vs. palveluiden ohjaukselle)?

Viitekehys: Liiketoimintatiedon hallinnan prosessimalli (Laihonen et al. 2013, Tietojohtaminen)

Mitä haasteita tietojohdamisen näkökulmasta tunnistettiin?

Muutoksen arviointi

1. Tietotarpeiden määrittely

- Palveluketjuja vasta määritellään, tai määrittelyn kohteena on rajattu hoitoketju – mistä näkökulmasta? Järjestäjä, tuottaja, asiakas?
- Palveluketjuille asetettujen tavoitteiden puute
- Tavoitteiden kautta myös mittareiden puute

5. Tiedon hyödyntäminen ja palaute palveluketjujen ohjauksessa

- Palveluketjujen poikkihallinnollisuus ja monitoimijaisuus
- Palveluketjujen omistajuuden puute
- Johtaminen ja toimintakulttuuri, riittävä sitoutuminen

4. Tiedon jakaminen

- Puutteelliset tiedon jakamisen alustat (dashboardit, raportit, tietotuotteet)
- Puuttuvat prosessit tiedon yhteiseen käsittelyyn

- **Kansallinen ohjaus palvelukokonaisuuksien ja ketjujen kehittämistyölle puuttuu**
- **Hankemuotoinen kehittämistyö hankaloittaa**

2. Tiedon hankinta

- Kirjaamiseen liittyvät puutteet
- Tietojärjestelmien hajanaisuus
- Tietosuoja ja tiedon hyödyntämisen mahdollisuudet/rajoitteet

3. Tiedon prosessointi ja analysointi

- Tiedon yhdistely
 - Organisaatorajat ylittävä (myös oma, osto)
 - Talous- ja toimintatiedon yhdistäminen
- Palveluketjujen laatu ja vaikuttavuustiedot

THL RRP Kick off -tilaisuus 1.12. klo 9.00-10.30

Palveluketjujen ohjaus ja koordinaatio – johtamisen ratkaisut

Tervetuloa kuulemaan Palveluketjujen ohjauksen ja koordinaation nykytilanteesta hyvinvointialueilla!

Ajankohtaisen yhteenvedon lisäksi kerromme keväälle 2024 suunnittelusta yhteistyöstä THL:n ja hyvinvointialueiden kesken. Suunnitteilla on mm. teemapäiviä ja muita yhteisen kehittämisen muotoja.

Olet lämpimästi tervetullut jos

- työskentelet vetäjänä hyvinvointialueen kyseisessä projektissa
- kehität sote-palveluketjuja ja niihin liittyviä tietojärjestelmiä
- toimit kehittämisestä vastaavien organisaatioiden substanssi-, tieto- tai kehittämisjohtajana

Kutsu on lähetetty haastatelluille henkilöille ja alueiden ilmoittamille yhteyshenkilöille. Kutsua saa jakaa organisaatiossa eteenpäin. Tilaisuus järjestetään etänä Teams-tilaisuutena.

<https://thl.fi/fi/ajankohtaista/tapahtumat/tapahtumakalenteri/-/event/11251541>

Ennakkotietona 31.1.2024 Palveluketjut –teemapäivä, lähitilaisuus Tilkassa, Helsingissä

Myös tämä tilaisuus tulee myöhemmin THL:n tapahtumakalenteriin

<https://thl.fi/fi/ajankohtaista/tapahtumat/tapahtumakalenteri>

Palvelukokonaisuuksi
en ja -ketjujen
määrittelyn,
ohjauksen ja
seurannan käsikirja)

Kiitos!



Kansallinen määrittely hyödyttää hyvinvointialueita palveluketjujen haltuunotossa – parempi palveluketjujen ohjaus on yhteinen tavoitteemme.

Erikoissuunnittelija,
projektipäällikkö

Jatta Kivelä

