



# Palveluketjujen ohjaus ja koordinaatio

Pilari 4, Investointi 4, 3. Johtamisen ratkaisut | Liite 17



Euroopan unionin rahoittama –  
NextGenerationEU

Heidi Peltotalo  
26.1.2023

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos

 Suomen  
kestävän kasvun  
ohjelma

# Pilari 4, Investointi 4, 3. Johtamisen ratkaisut

## 3. Johtamisen ratkaisut

Johtamisen ratkaisuissa kehitetään ja otetaan käyttöön kehittyneitä tietojohdamis- ja analytiikkaratkaisuja. Näiden avulla mahdollistetaan parempi palvelukokonaisuuksien ohjaus ja valtakunnallinen seuranta ja palvelujärjestelmän kustannusvaikuttavuuden parantaminen.

Tähän osa-alueeseen kuuluvat seuraavat kehittämiskohteet:

### a) Toiminnanohjaus (palveluketjujen ohjaus ja koordinaatio):

Tavoite: Alueiden parempi palvelukokonaisuuksien ohjaus

Kuvaus: Toiminnanohjaus mahdollistaa asiakkaiden palvelukokonaisuuksien hallinnan ohjaus- ja koordinaatioprosessin täsmentymisen myötä ja palveluiden painopiste siirtyy kohti preventiivisiä ja kevyempiä palveluja. Alueille suunnatulla valtionavustuksella jatketaan alueilla aiemmin tehtyä kehitystyötä ja tehdään yhteistyötä THL:n kanssa. Hyvinvointialueet ja THL yhdessä selvittävät alueiden palvelujen koordinaation nykytilannetta ja tarvittavat johtamista tukevat tiedonhallinnan toimenpiteet.

### b) Väestön palvelutarpeen ennakointi edistyneiden tietojohdamisen ratkaisuissa:

Tavoite: Kehittää tietojohdamisen menetelmiä ja välineitä, joita voidaan myöhemmin levittää kaikkien hyvinvointialueiden käyttöön.

Kuvaus: Väestön palvelutarpeen ennakointi edistyneiden tietojohdamisen ratkaisuiden avulla kokonaisuudessa rahoitetaan hankkeita, jossa edistetään hyödynnetään esim. analytiikkaa, tekoälyä ja robotiikkaa palvelutarpeiden ennakoinnissa.

# Projektin tavoite

- Asiakkaiden **palvelukokonaisuuksien** hallinta mahdollistuu ohjaus- ja koordinaatioprosessien täsmentyessä
- Palvelujen järjestämisen koordinointiin ja johtamiseen tarvittava tieto yhdenmukaistuu alueellisesti ja kansallisesti

Palvelukokonaisuuksien hallinnan ytimessä erilaiset  
TOIMINNANOHJAUSJÄRJESTELMÄT

# Hyötytavoitteet

## Järjestäjän ja tuottajan **toiminnan tehostuminen**

- Palvelukokonaisuuksien ohjauksen ollessa hallinnassa toiminta tehostuu, kun
  - Ammattilaisten työprosessit tehostuvat ja organisaatioiden resurssienhallinta paranee
  - Palveluiden painopiste siirtyy kohti preventiivisiä ja kevyempiä palveluja

# Palvelukokonaisuus (esimerkki)

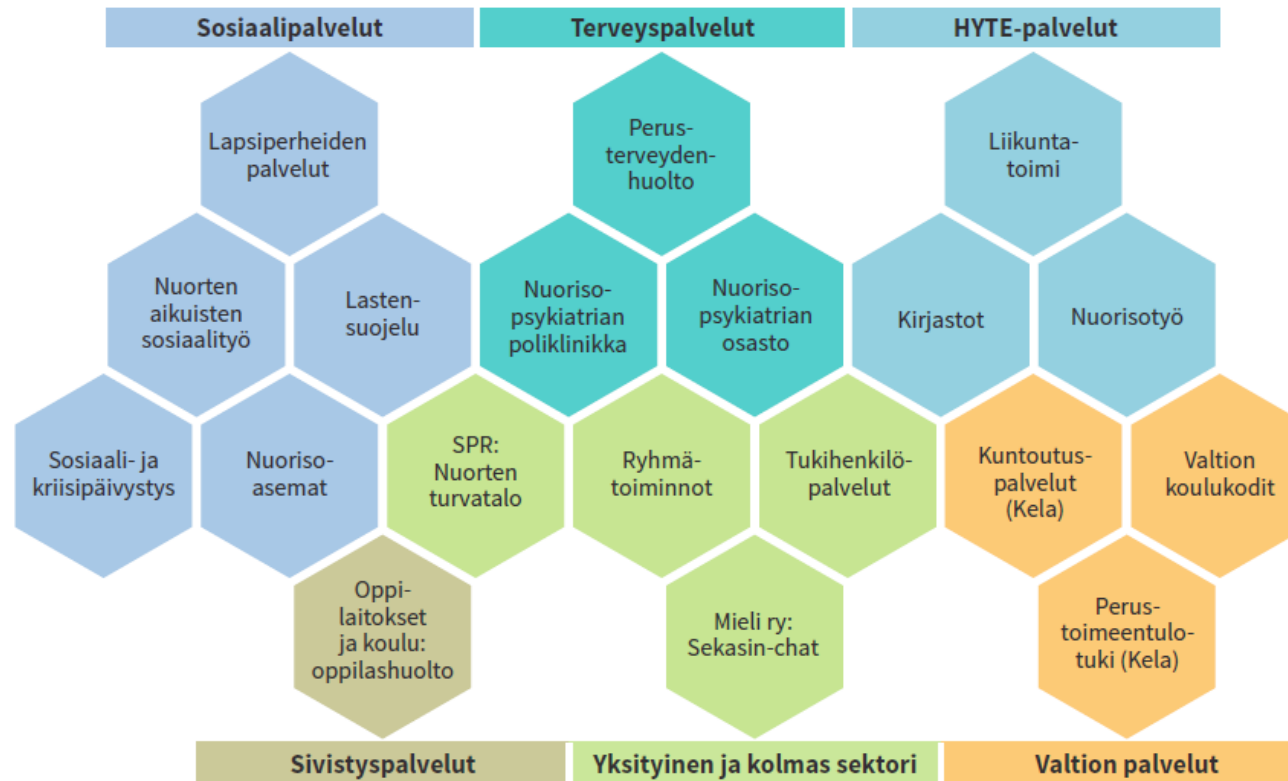
## ASIAKASRYHMÄ

Erityistä tukea tarvitsevat 15–24-vuotiaat nuoret

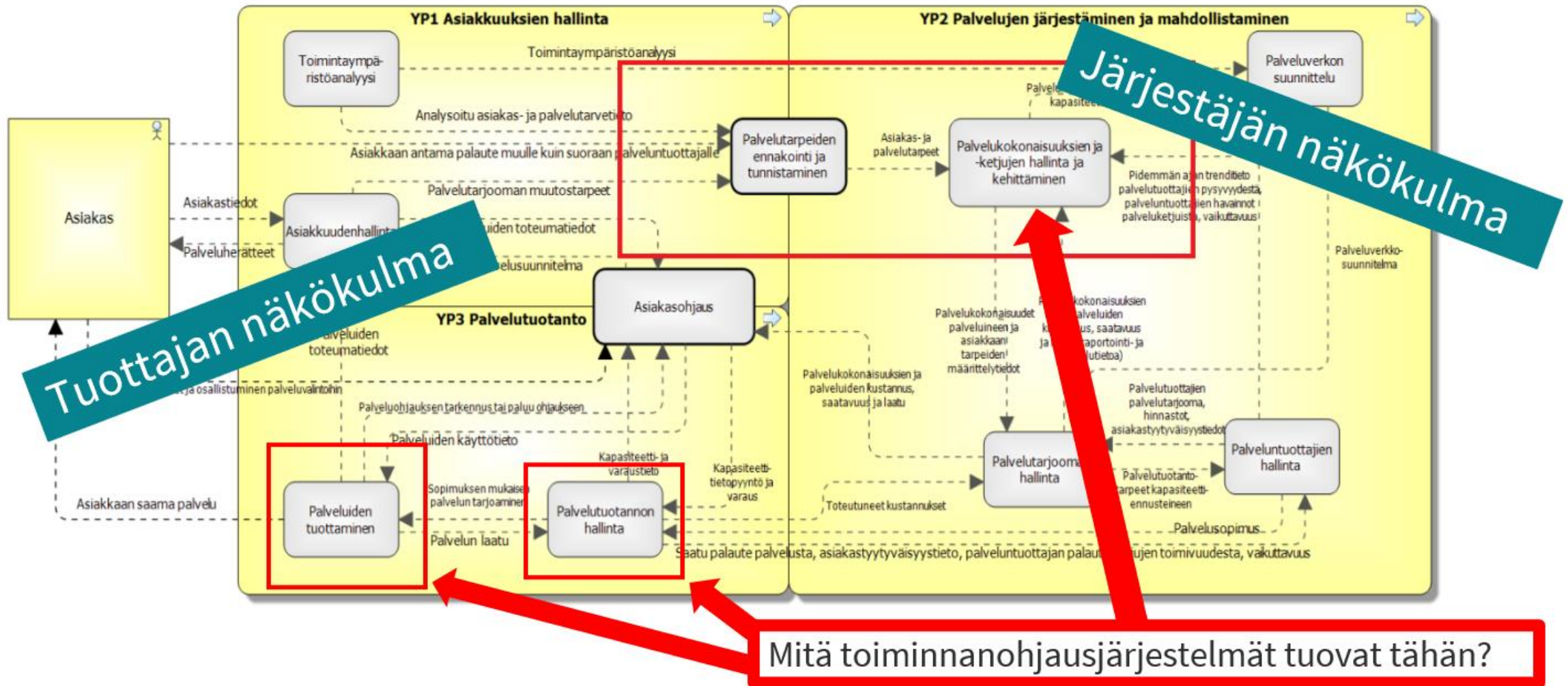
## PALVELUKOKONAISUUDEN NIMI

Erityistä tukea tarvitsevien nuorten palvelukokonaisuus

## PALVELUKOKONAISUUDEN PALVELUT

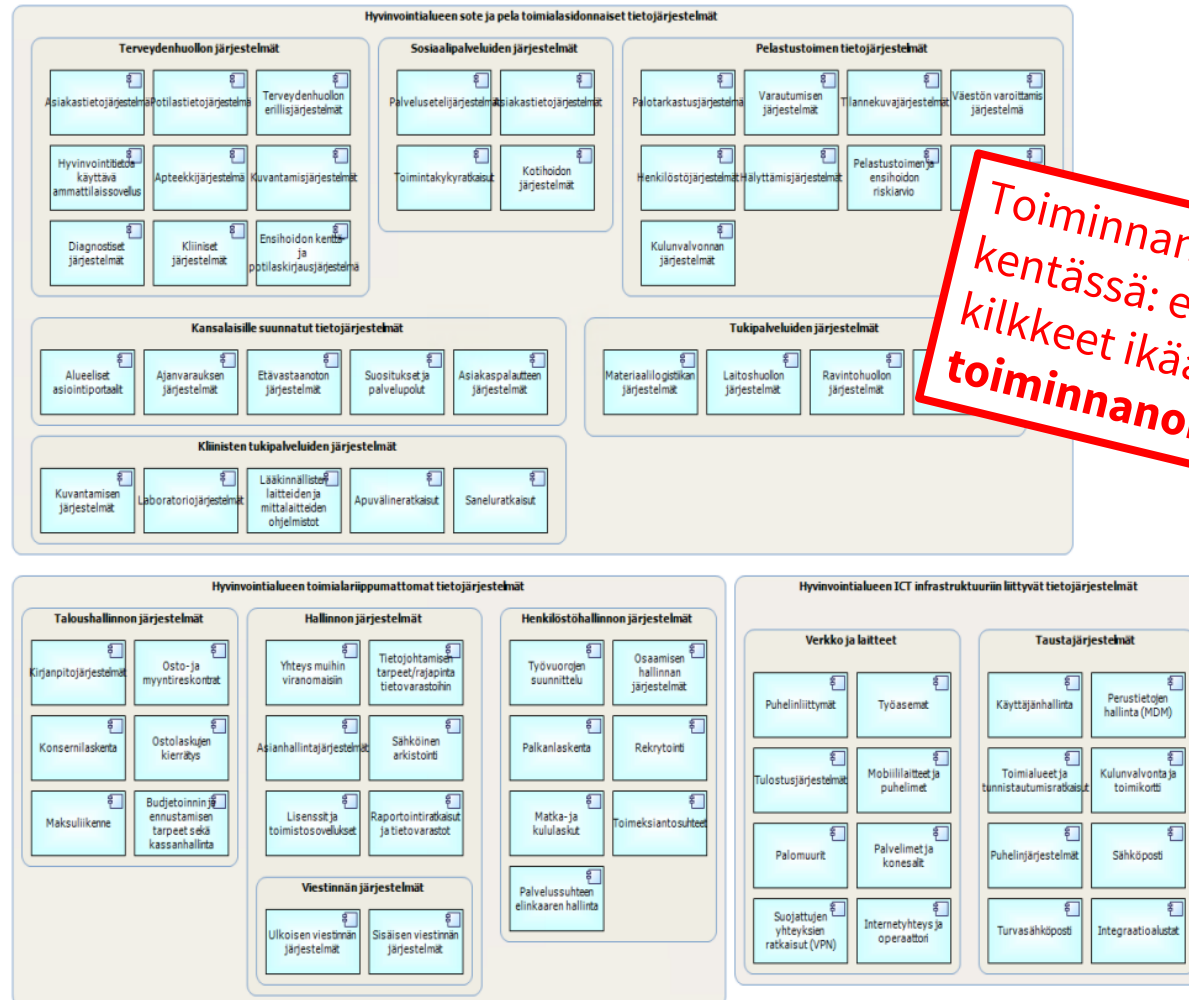


# Asiakas- ja palveluohjaus (lähde: [VM Maakuntien viitearkkitehtuuri](#))



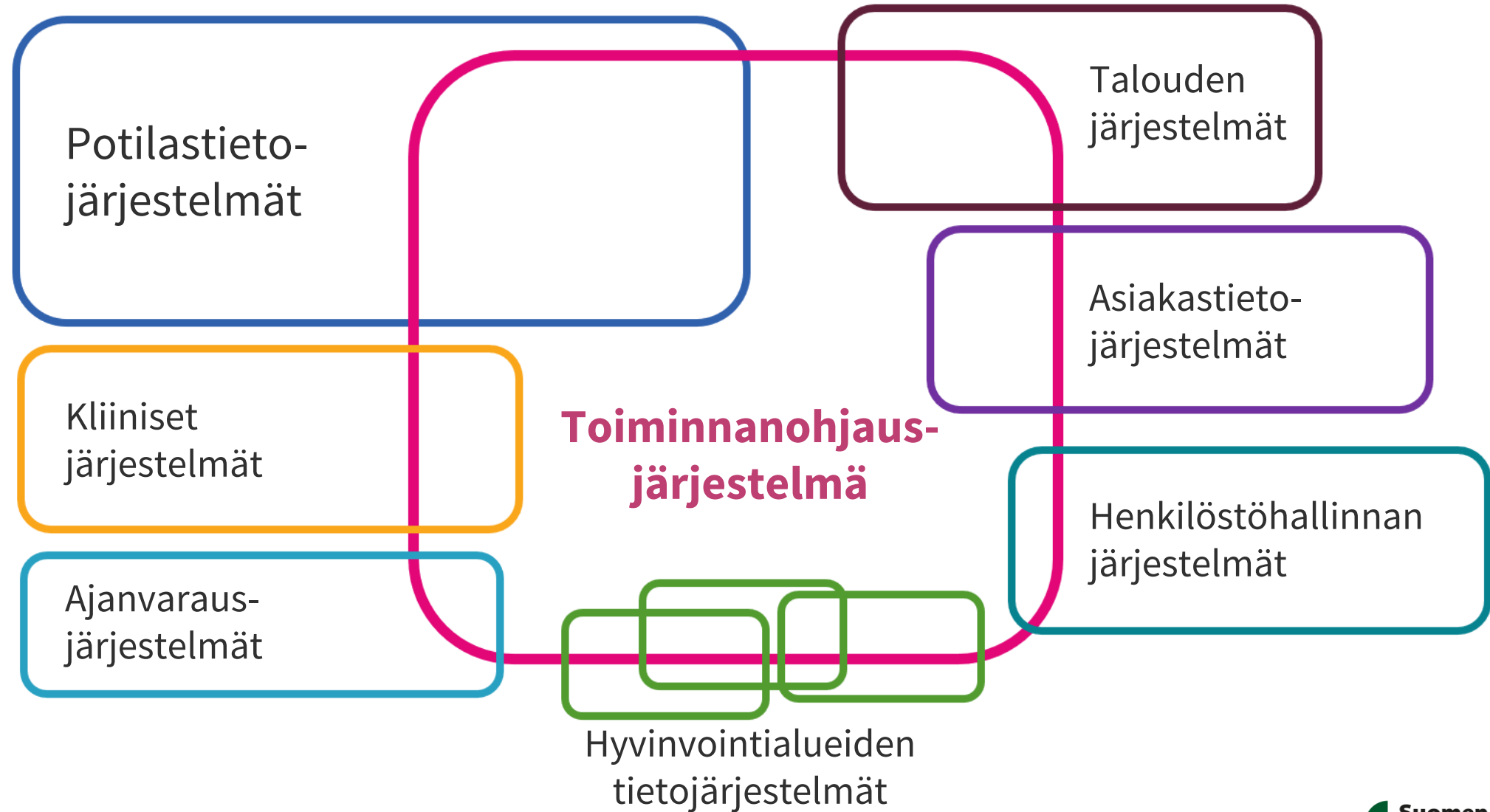
# Hyvinvointialueiden tietojärjestelmät

## Hyvinvointialueen tietojärjestelmät



Toiminnanohjausjärjestelmien rooli tässä kentässä: erilaiset ERP:it, purkit ja kikkheet ikään kuin layerinä tässä päällä: **toiminnanohjausominaisuudet**

# Toiminnanohjausjärjestelmä



# Määrittelyä – toiminnanohjausjärjestelmät

- Yleisesti toiminnanohjausjärjestelmä on järjestelmä/ohjelmisto, jonka avulla organisaatiot voivat automatisoida ja hallita keskeisiä toimintaprosesseja optimaalisen suorituskyvyn saavuttamiseksi koordinoimalla organisaation toimintaprosessien välisiä tietovirtoja.
- Sotessa toiminnanohjauksella tarkoitetaan kaikenlaista resurssien ja palvelu- ja hoitoketjujen ohjausta esimerkiksi leikkaussaleissa tai kotihoidon palveluissa. Toiminnanohjauksen komponentteja ovat mm. resurssit, työjärjestykset ja tuotantoprosessin hallintaan tähtäävät hoitoprotokollat (säännöt).

# Palveluketjujen ohjauksesta (lähde: <https://www.julkari.fi/handle/10024/140708>)

- Palvelukokonaisuutta/ketjua ja sitä toteuttavaa palvelutuotantoa ohjataan ja kehitetään **erilaisten mittareiden avulla saatavaa seurantatietoa hyödyntäen**. Palvelukokonaisuudelle/ketjulle asetettujen tavoitteiden perusteella määritellään systemaattisella tavalla käytettävät mittarit, joilla mitataan ja seurataan tavoitteiden toteutumista. Jokaiselle mittarille määritellään lisäksi tietolähde, josta sitä koskeva tieto saadaan.
- Ohjauskeinoja: normiohjaus, informaatio-ohjaus, resurssiohjaus, vuorovaikutukseen perustuva ohjaus. Palvelujärjestelmää ja -toimintaa ohjaavat kansalliset toimijat (esim. STM) ja paikallinen järjestäjä asetettujen tavoitteiden suuntaisesti.

# Keskeisimmät suunnitellut lopputuotokset

## Nykytila- ja tarvekartoitus 2023

- taustoitus, rajaaminen, käsitelmäärittelyt, sidosryhmien tunnistaminen
- lainsäädännön, säädösten ja määräysten raami
- asiantuntijahaastattelut
- alueyhteistyö (mitä meneillään, mihin tarvitaan apuja)
- täsmentävät työpajat

## Projektin jatkotoimintasuunnitelma vuosiksi 2024–2025

[thl.fi/rrp](https://thl.fi/rrp)

# Palveluketjujen ohjaus ja koordinaatio

## Yhteystiedot

**Heidi Peltotalo**

Sähköposti: [etunimi.sukunimi@thl.fi](mailto:etunimi.sukunimi@thl.fi)



Euroopan unionin rahoittama –  
NextGenerationEU

 **Suomen  
kestävän kasvun  
ohjelma**