

Kohti yhtenäistä asiakaspalautetietoa

Asiakaspalautteen tiedonkeruu- ja raportointiratkaisun
kehitys osana kansallista yhtenäistämistä

22.3.2023

DigiFinland

Jaakko Pentti, Johanna Lassila





Tiedonkeruu- ja raportointiratkaisu

1 Esiselvitys ja tulokset

- Taustaa, tavoitteet, esiselvityksen kulku
- Keskeiset nosto tuloksista
- Yhteenveto

2 Kohti ratkaisua ja toteutusta

- Ratkaisuarkkitehtuuri (ehdotus)
- Järjestelmähankintojen tuki
- Etenemissuunnitelma

Taustaa

Esiselvitys ja asiakaspalautteen keruu- ja raportointiratkaisu



- Asiakaspalautteen keruu – ja raportointiratkaisun kehittäminen ja käyttöönotto on osa asiakaspalautteen kansallinen yhtenäistäminen hanketta (RRP)
- DigiFinland sai STM:ltä toimeksiannon toteuttaa esiselvityksen hyvinvointialueiden asiakaspalauttejärjestelmien tilanteesta ja kyvykkyydestä
- Kysely toteutettiin joulukuussa 2022
- Analyysit, suositukset ja ratkaisuehdotukset tammi-helmikuu 2023
- Esiselvityksen tulokset julkaistaan työpaperina (projektiainainen tuotos)
 - Täydentäminen tietyiltä osin käynnissä

Kansallisella sote-palveluista kerättävällä asiakaspalautteella tarkoitetaan sellaista tietoa, joka on kerätty asiakkailta THL:n yhdessä alueiden kanssa määrittelemällä tavalla, eli käytössä on yhtenäiset väittämät ja yhtenäinen palautteen rakenne

Tiedonkeruu tuottaa laadukasta, vertailukelpoista ja ajantasaista tietoa asiakaskokemuksesta keskeisistä sote-palveluista

Kansallisen asiakaspalautteen tavoite on tuottaa tietoa monen eri tahon käyttöön ja hyödynnettäväksi.

Koottua tietoa voidaan hyödyntää laajasti kansallisessa ohjauksessa ja seurannassa sekä alueiden omassa tiedolla johtamisessa

Asiakaspalautteen tulokset ovat selkeästi ja helposti myös kansalaisten saatavilla

Esiselvityksen tavoitteet



- Selvittää hyvinvointialueiden ml. Helsinki ja HUS-yhtymä kyvykkyys, tilanne ja valmius toteuttaa pilotoitua tietosisältöä ja asiakaspalautteen kansallisen yhtenäistämisen tavoitetasoa
- Tuottaa järjestelmä- ja variaatiokartta sekä tunnistaa aikajänteet eri asiakaspalautejärjestelmien elinkaaren vaiheista
- Määrittää tavoitetaso – arvio, mitä on mahdollista saavuttaa vuoden 2025 loppuun mennessä kansallisella tasolla
- Laatia tiedonkeruu- ja raportointiratkaisun ratkaisuarkkitehtuurin ja -konseptin kuvaus
- Selvittää tarve ja halukkuus palautejärjestelmän yhteishankintaprosessille (alueen asiakaspalautejärjestelmä)
- Tuottaa alustava rahoitusmalliehdotus, miten toteutetun ratkaisun, datan tuotantoprosessien sekä raporttien ja visualisointien ylläpito sekä edelleen kehittäminen tulisi rahoittaa

Kansallinen asiakaspalautteen tiedonkeruu ja raportointiratkaisu

mitä se konkreettisesti tarkoittaa

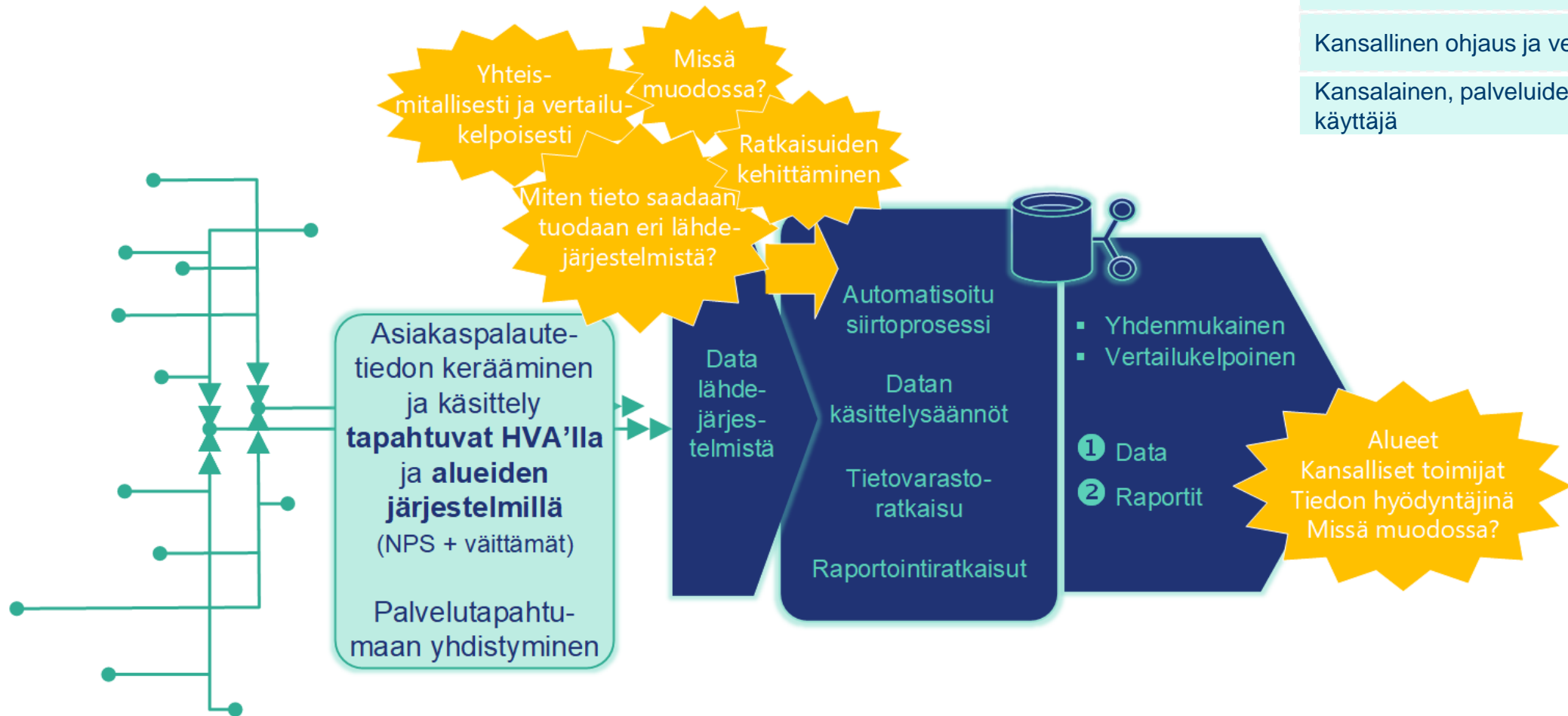


Palvelutuotanto ja kehitys

Järjestämistehtävä

Kansallinen ohjaus ja vertailu

Kansalainen, palveluiden käyttäjä



Lähtökohta ja päämäärä

mihin esiselvityksellä lähdettiin etsimään vastauksia



hankkeesta jatkuvaan toimintaan



Esiselvityksen kulku

marraskuu 2022 – tammikuu 2023



SUUNNITTELU

- Perehtyminen taustamateriaaleihin
- Esiselvityksen roadmap laadinta
- Aspa Alatyöryhmän perustaminen suunnittelun ja toteutuksen tueksi - kokoontui kolme kertaa
- Kartoituskyselyn kehitys ja pilotointi yhdessä alatyöryhmän kanssa
- Kartoituskyselyn logiikan kehittäminen ja kyselytyökalun kehitys



TOTEUTUS

- Alueen 1to1 haastattelut (4) → painopisteet ja esikysymykset varsinaiseen kartoitukseen
- Käsittemallin kehitys ja palveluluokitukseen perehtyminen
- Alatyöryhmän esikartoitus (8 aluetta)
- Varsinainen kartoituskysely kaikille alueille mkl Helsinki ja HUS (23) → vastausprosentti 100%
- Järjestelmätoimittajien haastattelut (2) → tekniset mahdollisuudet ja datarajapinnat



ANALYYSIT, TULOKSET JA SYNTEESIT

- Maaperäkartoitus – kyky toteuttaa tavoiteltua sisältöä
- Järjestelmät, palveluiden peitto, kanavat, luokittelumahdollisuudet
- Kehitystilanne ja suunnitelmat alueilla
- Painopisteet



RATKAISKONSEPTIN MÄÄRITTÄMINEN

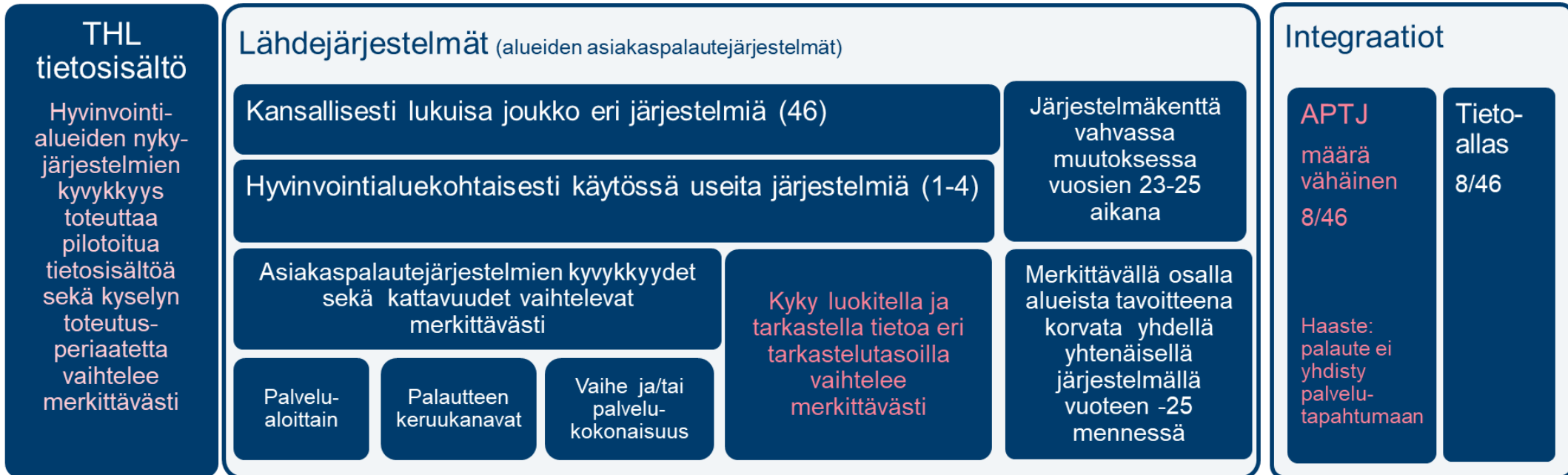
- Variaatioiden tunnistaminen ja ratkaisuarkkitehtuurin määrittäminen
- Käsittemalli
- Tarvittavat osaprojektit
- Kansallisen kyvykkyyden kehittyminen
- Rahoitusmalli projektin päättymisen jälkeen



Keskeiset nostot esiselvityksen tuloksista

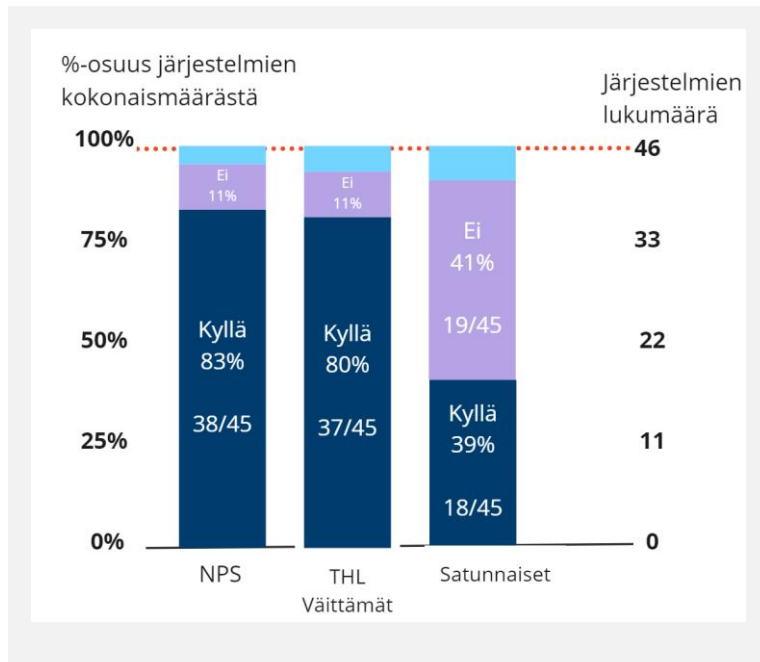


Asiakaspalautteen kansallinen yhtenäistäminen -maaperä



Hyvinvointialueet, sekä Helsinki ja HUS vastasivat nykyisten asiakaspalautejärjestelmiensä tilannetta, kyvykkyyttä ja jatkosuunnitelmia koskevaan kyselyyn. Kaikilta alueilta saatiin vastaukset, joiden pohjalta on laadittu ylläoleva kooste. Tarkemmat tulokset ja analyysit löytyvät esiselvityksen työpaperista.

Kyvykkyys THL sisältövaatimukset



NPS kysyminen onnistuu 83 % 38/45 järjestelmistä. **THL väittämät** kyvykkyys toteutui 80% 37/45 järjestelmistä.

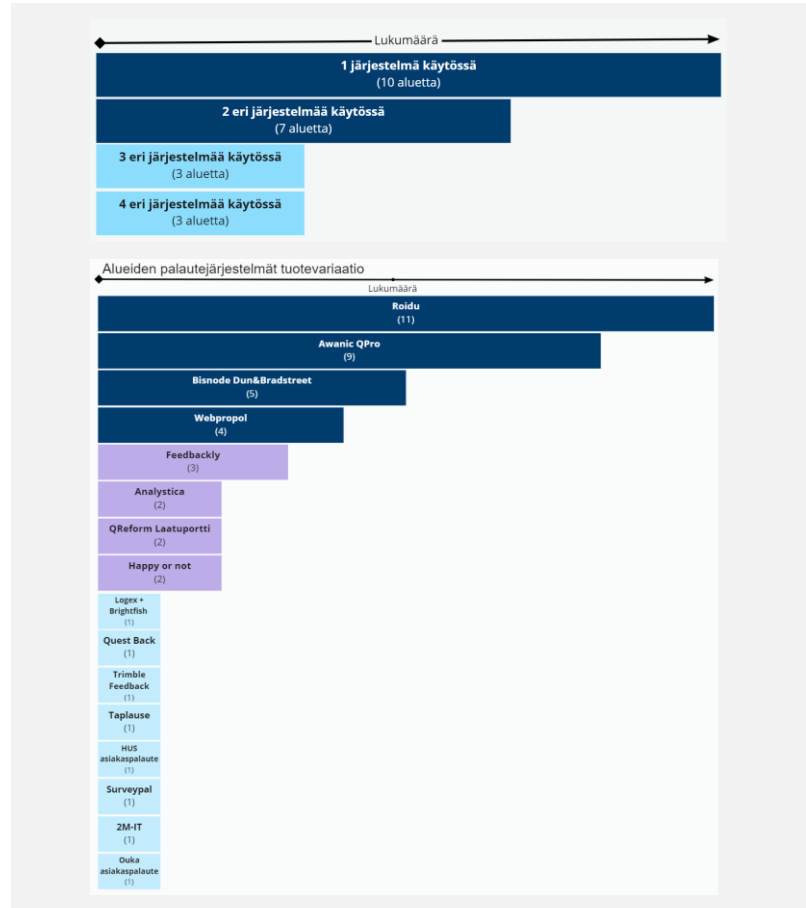
■ Kyllä
■ Ei
■ Ei vastausta

Vastaukset	NPS	THL väittämät	Satunnaiset 2-3 väittämää
Kyllä	38 kpl 83%	37 kpl 80%	18 kpl 39%
Ei	5 kpl 11%	5 kpl 11%	19 kpl 41%
TYHJÄ	3 kpl 6%	4 kpl 8%	9 kpl 20%

Satunnaiset 2-3 väittämää

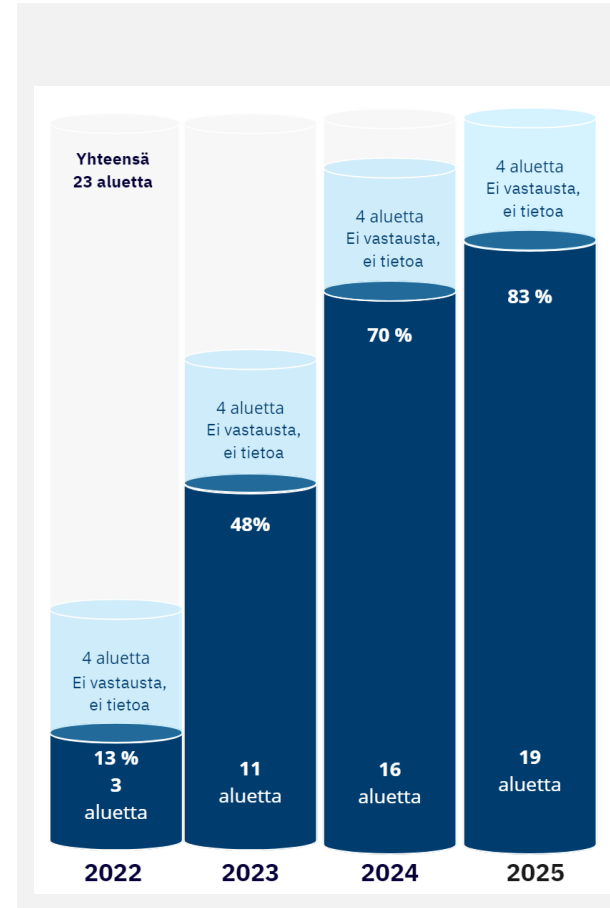
Kyvykkyys toteutui 39% 18/45 järjestelmistä.

Palautejärjestelmät



NYKYTILANNE

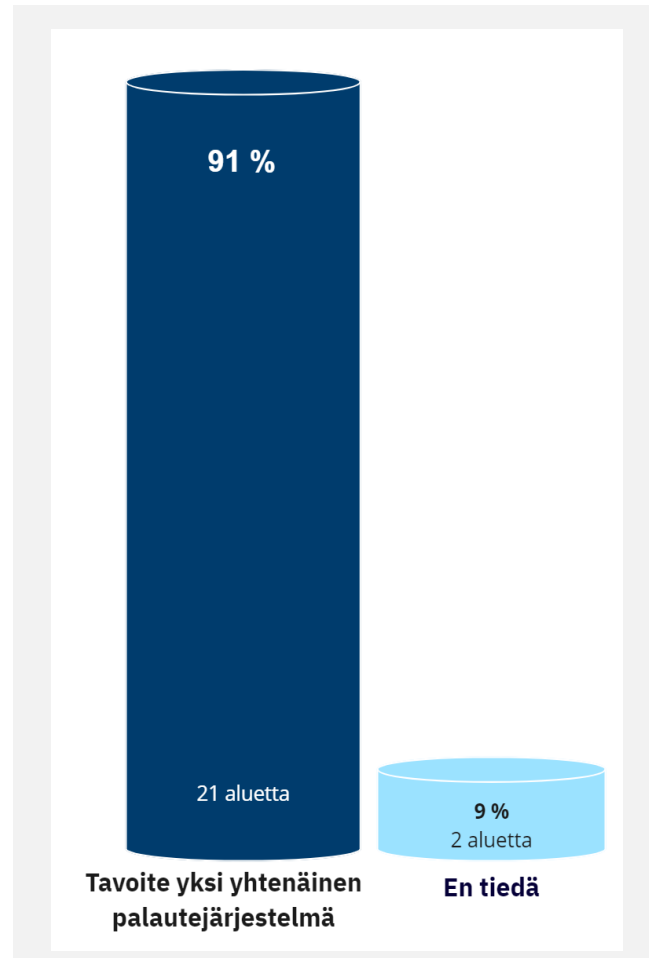
Nykytilanteessa alueilla on käytössä laaja asiakaspalautejärjestelmävaraatio. Käytössä on yhteensä 16 eri asiakaspalautejärjestelmätuotetta.



AJALLINEN TAVOITETILA

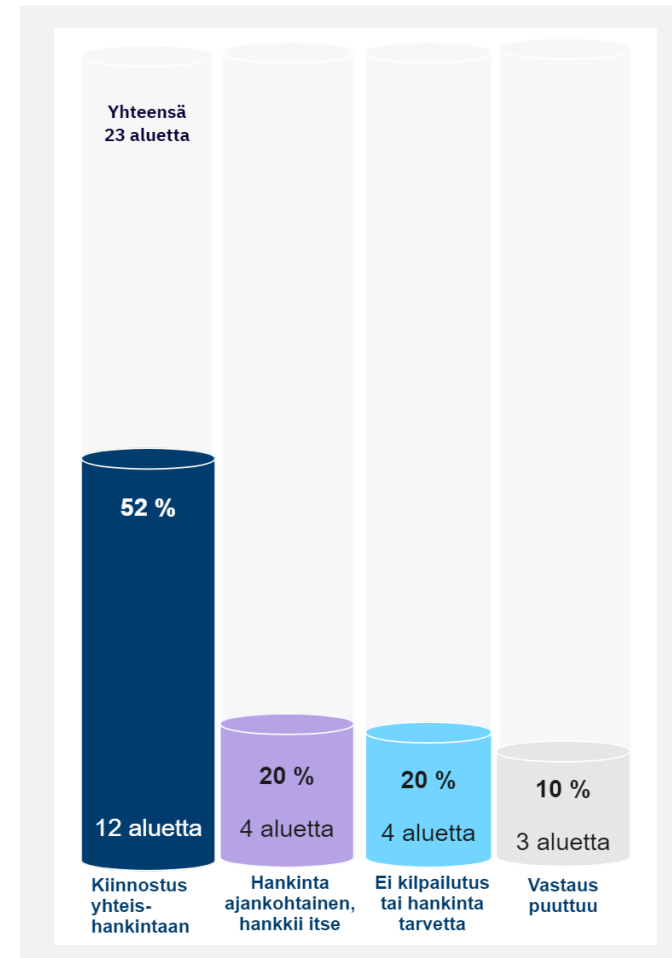
91% alueista on tavoitteena käyttöönottaa koko hyvinvointialueen laajuinen yksi yhtenäinen palautejärjestelmä

Järjestelmien mahdollinen vaihtuminen ja kilpailutustarve vuoteen 2025 mennessä



TAVOITETILA

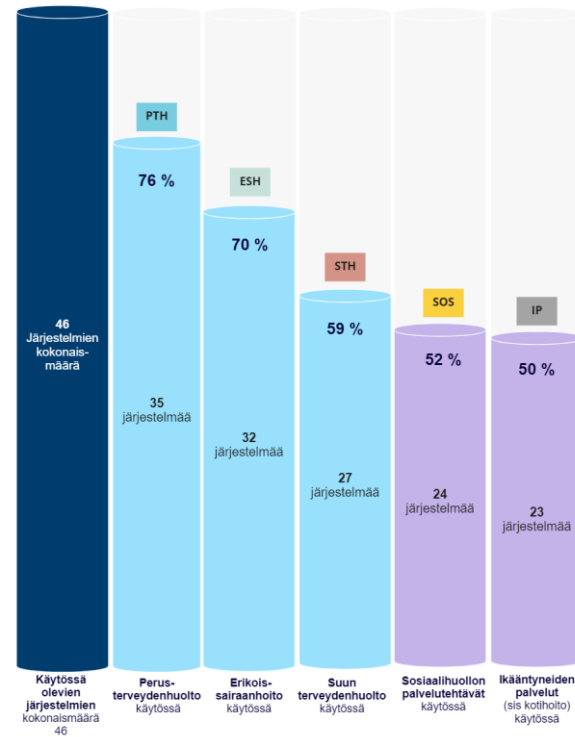
91 % alueista (21 / 23) tavoitteena on käyttöönottaa koko alueen laajuinen yksi yhtenäinen palautejärjestelmä



KILPAILUTUKSEN TILANNE

52 % alueista on kiinnostunut yhteishankinnasta.

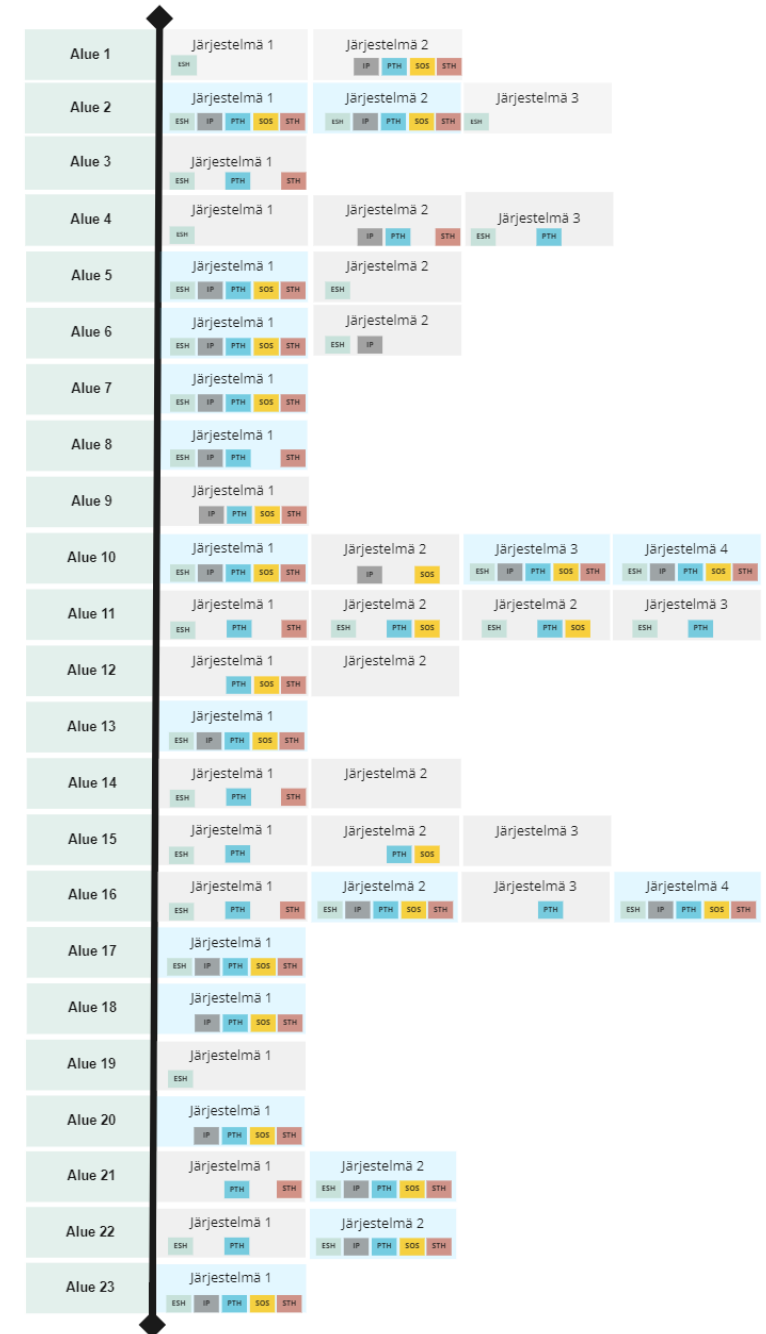
Nykyisten palautejärjestelmien kattavuus/peitto ”palvelualoittain” ja järjestelmittäin per hyvinvointialue



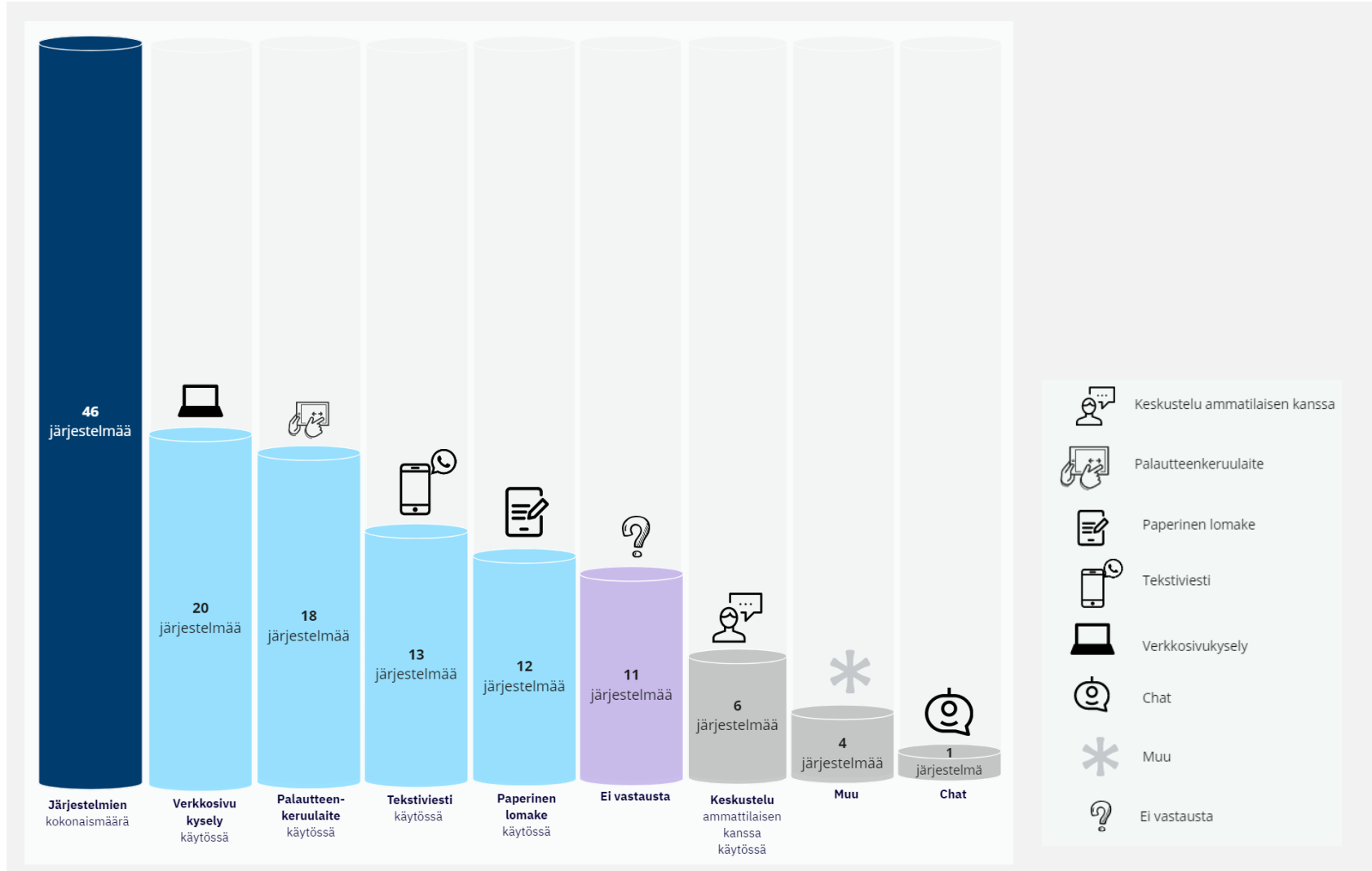
ESH	Erikoissairaanhoito
IP	Ikäntyneiden palvelut (sis. Kotihoidon)
PTH	Perusterveydenhuolto
SOS	Sosiaalihuollon palvelutehtävät
STH	Suun terveydenhuolto

Kansallinen kattavuus palvelualoittain vaihtelee

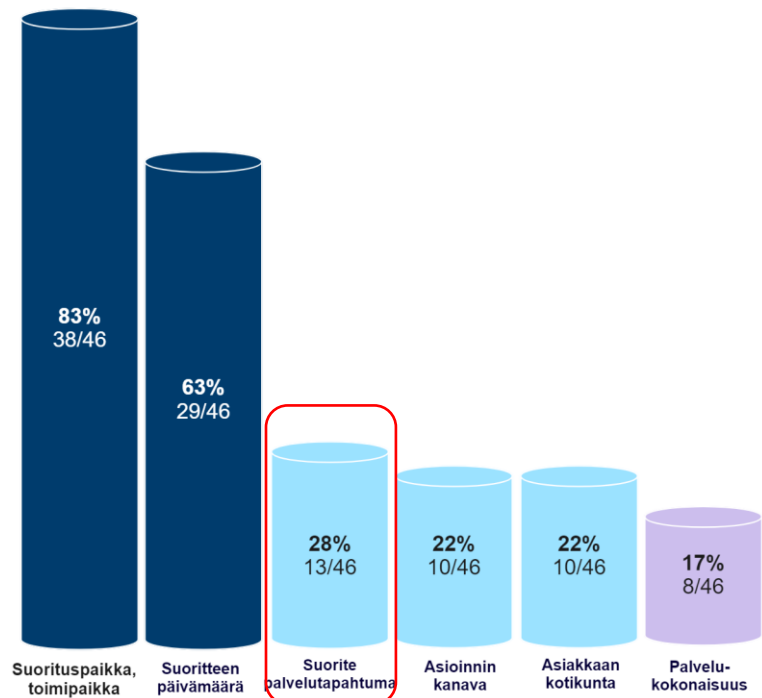
Palvelualoista nykyisten järjestelmien kattavuus on suurin perusterveydenhuollon asiakaspalautteen keruun osalta, missä 35 järjestelmää eli 76 % järjestelmistä on käytössä



Palautejärjestelmät vs. kanavat



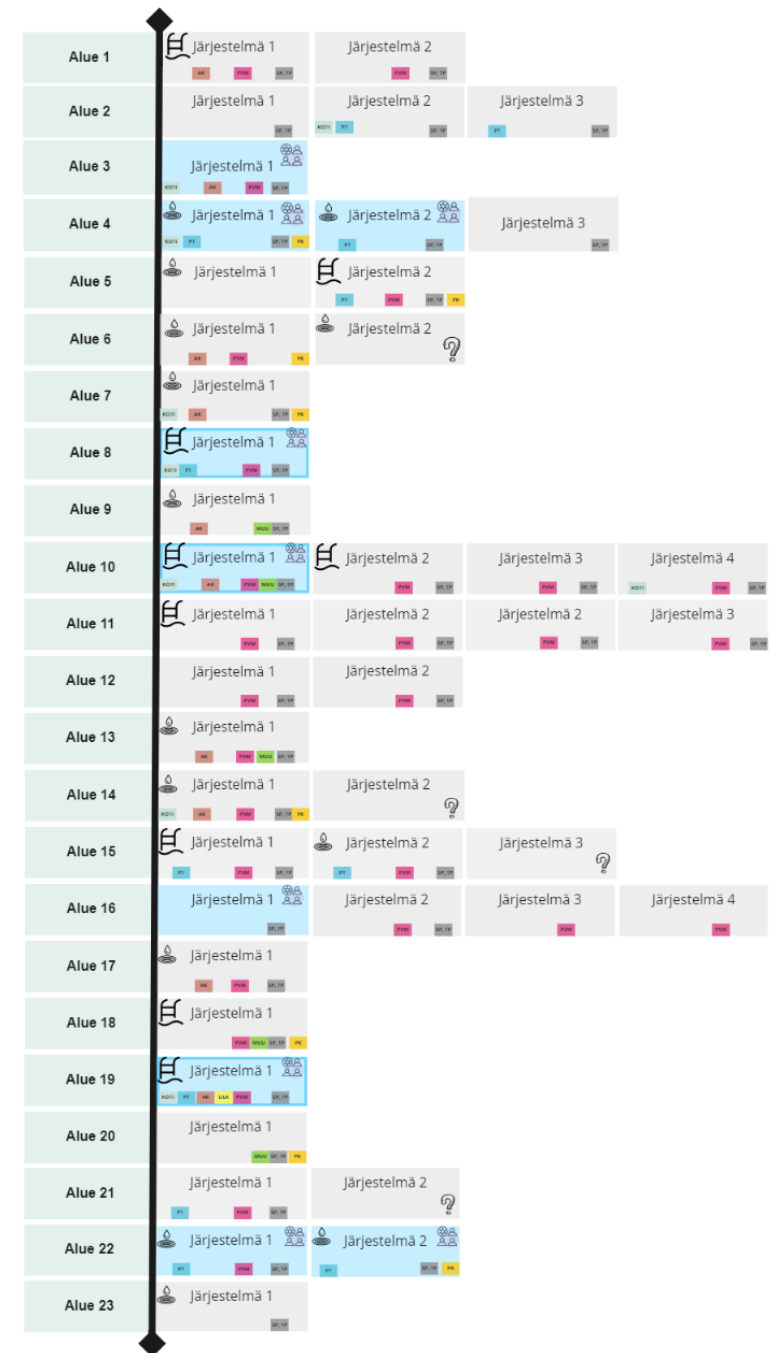
Asiakaspalautteen tarkastelutaso ja integraatiot



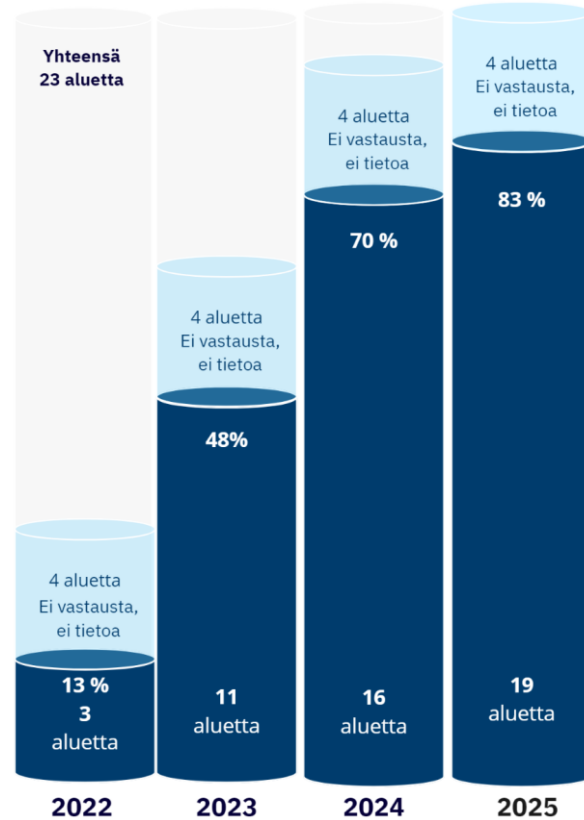
Alueiden ja järjestelmien tarkastelutason variaatio suuri

Suoritteen päivämäärä on eniten kerätty asiakaspalautteen tarkastelutaso, 29 järjestelmää eli 63% järjestelmistä kerää tiedon.

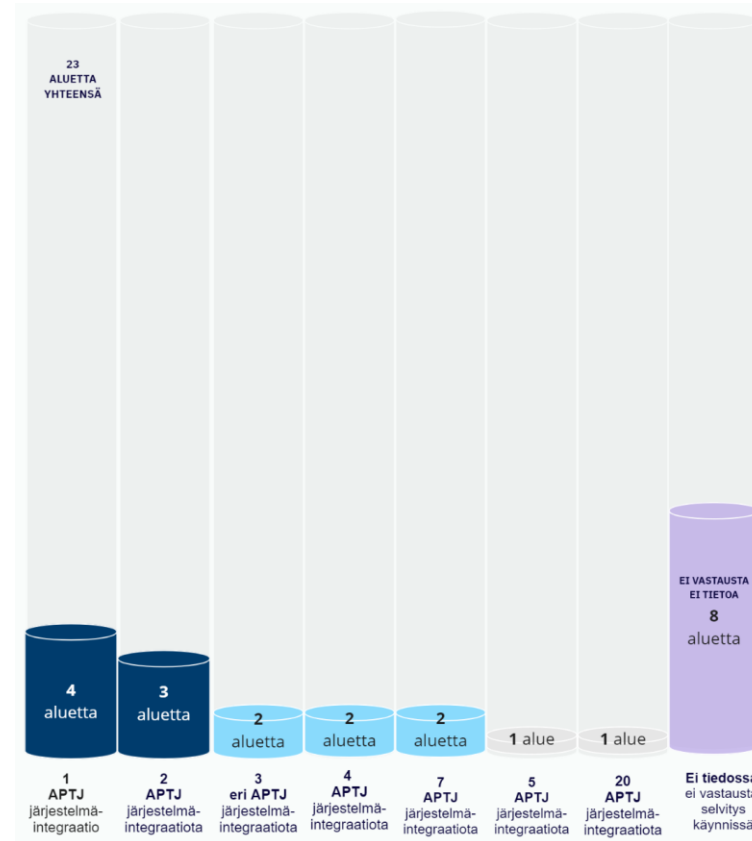
KOTI	Asiakkaan kotikunta
SP, TP	Suorituspaikka, toimipaikka
PT	Suorite (palvelutapahtuma)
PK	Palvelukokonaisuus
AK	Asioidin kanava
ULK	Ulkaisen palvelutuottajan palvelut
PVM	Suoritteen päivämäärä
MUU	
	Tietoallasintegraatio
	Ei tietoallasintegraatiota, mutta suunnitellaan vuoteen 2025 mennessä
	APTJ tai ajanvarausjärjestelmä integraatio



Yksi yhtenäinen palautejärjestelmä ajallinen ja aikataulu ja tulevien integraatioiden määrä APTJ (vuoteen 2025 mennessä)



Alueiden ajallinen tavoite siirtyä yhteen koko alueen kattavaan palautejärjestelmään. Vuoteen 2025 mennessä vähintään 19 alueella on käytössä koko alueen kattava yksi asiakaspalautejärjestelmä.



Alueiden suunnitelma (arvio): Moneenko APTJ järjestelmään alueen yksi yhtenäinen palautejärjestelmä tulee integroida vuoteen 2025 mennessä.

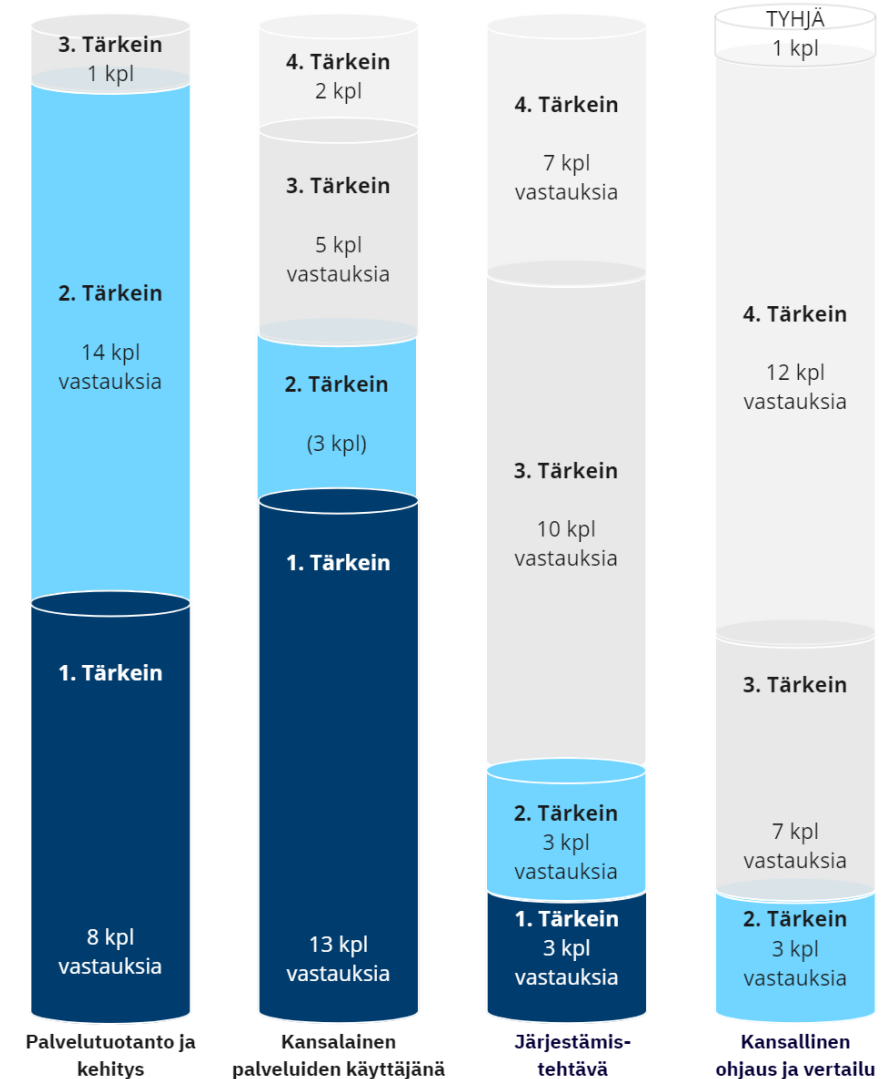
Alueiden prioriteetti ja fokus



Asiakaspalautteeseen liittyvät ”osa-alueet” priorisoitiin alueiden näkökulmasta tärkeysjärjestykseen seuraavasti:

Palvelutuotanto ja kehitys koettiin tärkeimmäksi. Vastauksista 95% oli tärkein (1.) ja toiseksi tärkein (2.) vastauksia.

Kansalainen palveluiden käyttäjänä kokonaisuus koettiin toiseksi tärkeimmäksi. Vastauksista 65% oli tärkein (1.) ja toiseksi tärkein (2.) vastauksia.



Esiselvityskartoituksen ydinviesti

- Järjestelmäkenttä on vielä hajanainen
- Muutamilla hyvinvointialueilla asiakaspalautejärjestelmäkehityksessä ollaan pitkällä niin teknisesti kuin toiminnallisesti
- Osa hyvinvointialueista on vielä lähtökuopissa ja odottavat esiselvityksen jälkeen selkeitä spesifikaatioita ja vaatimusmäärittelyä hankittavalle asiakaspalautejärjestelmälle
- Löytyy hyviä ja mahdollisia pilottialueita, joilla on myös riittävä kyvykkyys toteuttaa kansallista tietosisältöä ja sen keskeisiä vaateita
- Pilotit mahdollistavat oppimisen ja ratkaisun edelleen kehittämisen
- Asiakaskokemuksen ja palveluprosessien kehittäminen on tärkeä painopiste monella hyvinvointialueella
- Alueilla on halua ja tahtoa kehittyä



Vuoden 2025 loppuun mennessä suuri osa hyvinvointialueista on integroitavissa osaksi kansallista tiedonkeruu- ja raportointiratkaisua alueiden järjestelmäkehityksen ja uusien järjestelmien hankinnan sekä käyttöönottojen ja tarvittavien integraatioiden edetessä suunnitellusti

Verkoston voimaa

- Esiselvitys onnistui jopa yli odotusten hyvin lyhyellä toteutusaikataululla marras-joulukuussa 2022
- Kaikilta hyvinvointialueilta ml. Helsinki ja HUS-yhtymä saatiin vastaukset lähes tavoiteaikataulussa joulun mennessä
- Iso kiitos kuuluu Aspa aluetyöryhmälle ja aivan erityisesti esiselvityksen alatyöryhmälle
 - Yhdessä suunnittelu ja hyvin viestitty – puoliksi tehty





Ratkaisukonsepti

Ratkaisuarkkitehtuuri



TIETOLÄHTEET

DATAN KERÄYS JA SIIRTO

DATAN KÄSITTELY

DATAN JAKO

DATAN HYÖDYNTÄMINEN

Mapataan hyvinvointi-aluekohtaisesti

AURA-
palveluluokitus

TIETOSUOJAVAAATIMUKSET

Tarvittaessa **datan pseudonymisointi** ennen altaalle siirtoa

Kansallinen ohjaus ja vertailu

Järjestämistehtävä

Palvelutuotanto ja kehitys

Palveluiden käyttäjä

Hyvinvointialueen asiakaspalautte-järjestelmä

API
Tietoallas
Tietokanta

Tietokantanäkymän lukuoikeus

DigiFinlandin Integraatioalusta

Manuaalinen poiminta
Eri tiedostoformaatit

Datan keräys ja siirto toteutetaan hyvinvointialue-kohtaisesti. Menetelmä valitaan lähdejärjestelmän mukaan.

DigiFinlandin Tietojohtaja.fi-palvelun pilviympäristö

TIETOALLAS

Datan lataus

Ennen kuin data käsitellään tietovarastokerroksessa, voidaan se jakaa tarvittaessa myös altaalta

Datan lähetys

Koneoppiminen

mm. avoimen palautteen tekstin louhinta

TIETOVARASTO

Datan siivous ja järjestely

Laskennat

Pseudonymisoitu julkaisukerros

Anonymisoitu julkaisukerros

Visualisoinnit ja raportit

ELT

Tietokanta-näkymän lukuoikeus

DigiFinlandin Integraatioalusta

Datan jakelu voidaan toteuttaa usealla eri tavalla, aina käyttötapausten mukaan.

KANSALLISET TOIMIJA
mm. THL, STM

Ohjaus

Valvonta

Seuranta

Tutkimus

HYVINVOINTI-ALUEET

Järjestämistehtävä

Palvelun tuottaminen

Palvelun arviointi

Palvelun kehittäminen

KANSALAISET



Datan jalostamisen kehittäminen yhteistyössä eri toimijoiden kanssa (mm. THL - DigiFinland)

Hyvinvointialueiden asiakaspalautejärjestelmähankintojen tuki



Lähtökohtana on, että kaikki hyvinvointialueet tullaan integroimaan osaksi ratkaisua kun alue on saavuttanut riittävän järjestelmäkyvyyden

- Asiakaspalautteen kansallinen yhtenäistämisen tavoitteiden saavuttaminen edellyttää useimmilla hyvinvointialueilta järjestelmäkehitystä- ja hankintaa
- Ratkaisuarkkitehtuuri mahdollistaa eri asiakaspalautejärjestelmätuotteiden käyttämisen
- Järjestelmän tulee olla kuitenkin riittävän kyvykäs sisältäen tarvittavat integraatiot mahdollistaakseen kansallisen yhtenäistettävyyden sekä vertailtavuuden
- Esiselvityksessä 16/23 aluetta kertoi järjestelmähankinnan olevan ajankohtaista
 - 12 kiinnostunut yhteishankinnasta
 - 4 hankinta oli ajankohtainen, hankkivat itse



Huolelliseen määrittelyyn ja hankintaan kuluu alussa aikaa. Luodaan kuitenkin merkittävää pohjaa kokonaisuutensa saavuttamiselle.



Järjestelmähankinnan edistämisen tuki (DF) alueille RRP-rahoitteisesti. Vaatimusmäärittely ja alueiden tarpeiden yhteensovittaminen sekä yhteishankintaprosessi halukaille.

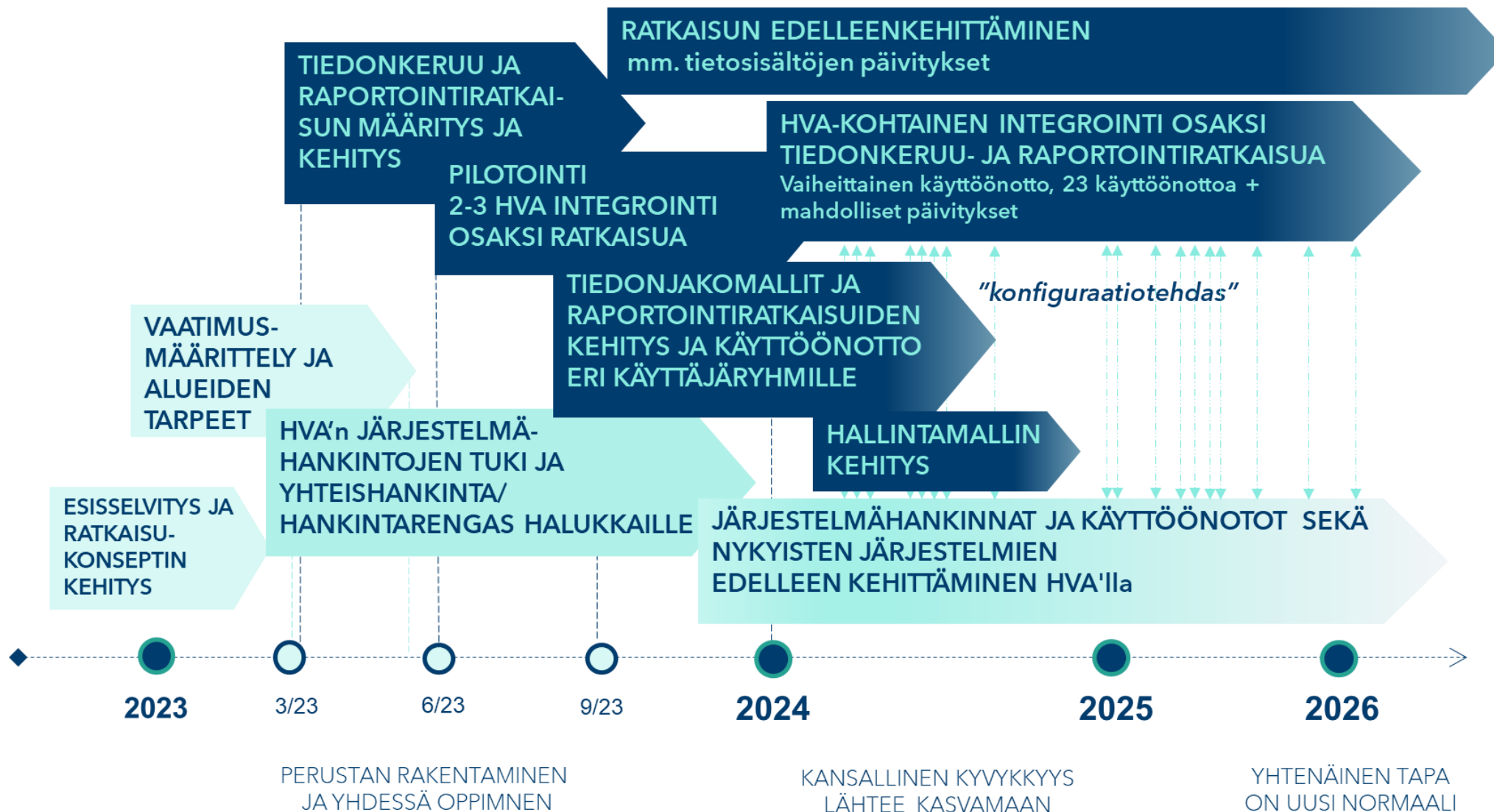


Saadaan sekä hyvinvointialueita että yhtenäistä kokonaisuutta palvelevia järjestelmiä.



Hyvinvointialueet ovat nopeasti ja tehokkaasti integroitavissa osaksi tiedonkeruu- ja raportointiratkaisua.

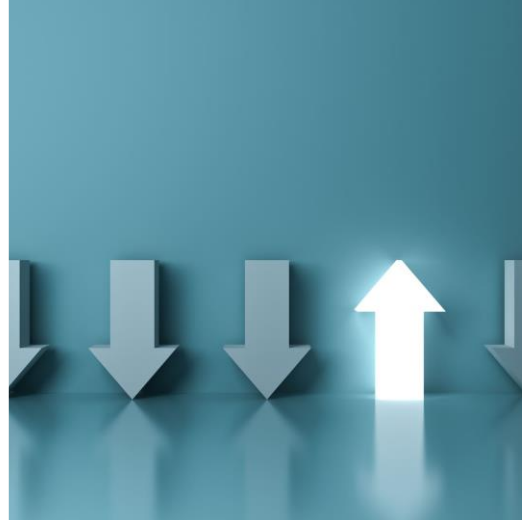
Päävaiheet ja aikataulu



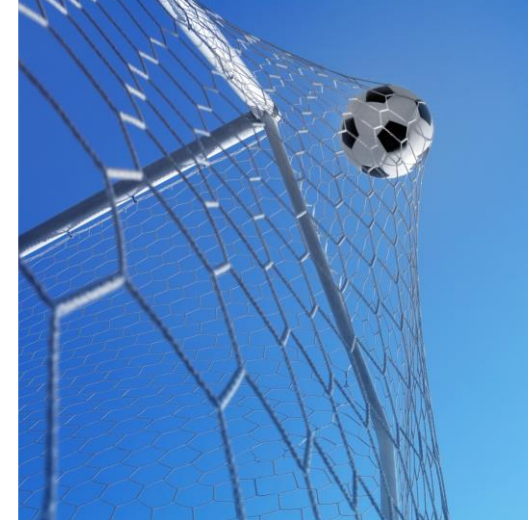
Eväitä tuleville vuosille



Päätäväisyyttä



Onnistumisia



Verkostoja & kommunikaatiota



Orkestrointia



DigiFinland



Tehdään se yhdessä.

 www.digifinland.fi

 [@DigiFinlandOy](https://twitter.com/DigiFinlandOy)

 [DigiFinland Oy](https://www.linkedin.com/company/digifinland-oy)