



VALTIONEUVOSTO  
STATSRÅDET

## Kokeilujen hankehenkilöstön kokous – ICT (5.2.2019)

Ryhmätyö 1 'Siirtymä kokeiluista  
pilotteihin' -tulokset



# Ryhmätyö 1: 'Siirtymä kokeiluista pilotteihin'

- **Tavoite:** Siirtymään liittyvän tehtäväkokonaisuuden hahmottaminen sillä tasolla, että se voidaan myöhemmin tarkentaa suunnitelmaksi ja toteuttaa hallitusti
- **Kysymyksiä:**
  - Mitkä ovat keskeiset asiat kokeilun muuttuessa pilotiksi? Asiaa voi pohti kansalaisen, palveluntuottajan ja/tai järjestäjän näkökulmasta
  - Miten toivotte kansallisten toimijoiden tukevan muutoksessa kokeilusta pilottiin?
  - Millaisia vaiheita on kokeilusta pilottiin siirtymisessä? Millaisen polun tästä voisi piirtää?

# Pohdittavia aihealueita esim.

## Aikataulu ja sisältö

- Vaiheistus (valmistautuminen, käyttöönotto, tuotanto)

## Tukipalvelut

- Mitä tukea pilottiin osallistuva tarvitsee?
- Mitä tukea pilottiin osallistuva antaa?

## Lainsäädäntö

- Rajaukset ja mahdollisuudet?

## Kokeilun alasajo

- Mitä jos kokeilu ei muutu pilotiksi?

## Tekniset muutokset

- Mitä pysyy?
- Mitä poistuu?

## Hallinnolliset toimenpiteet

- Mitä sopimuksia ja kenen kanssa?

## Raportointi

- kuka, mitä, milloin, kenelle?

## Riskit

- Riskien tunnistaminen ja hallinta

## Yhteistyö

- Sisäinen
- Muut pilotoijat
- Kansalliset toimijat
  - muut

## Viestintä

- Millaista viestintää tarvitaan (organisaatiot ja kansalaiset?)
  - Kuka viestii ja kelle?
  - Koska?

## Dokumentaatio

- Mitä dokumentaatiota pilotoija tarvitsee?
- Mitä dokumentaatiota pilotoija tuottaa?

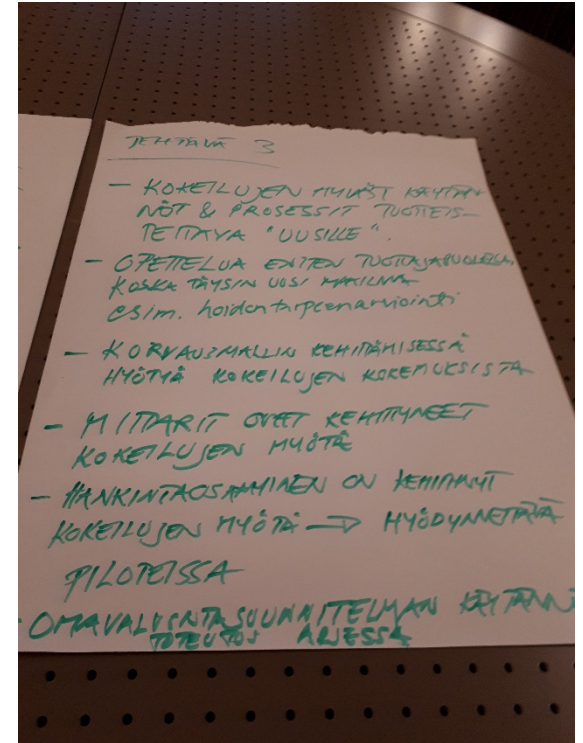
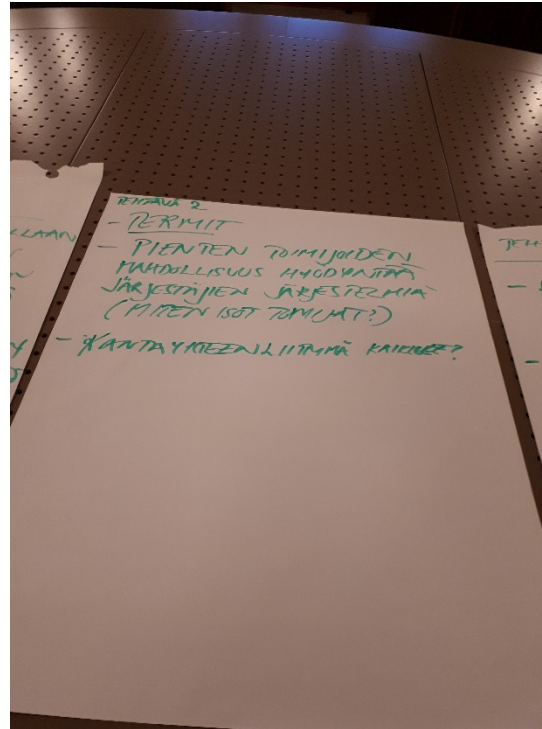
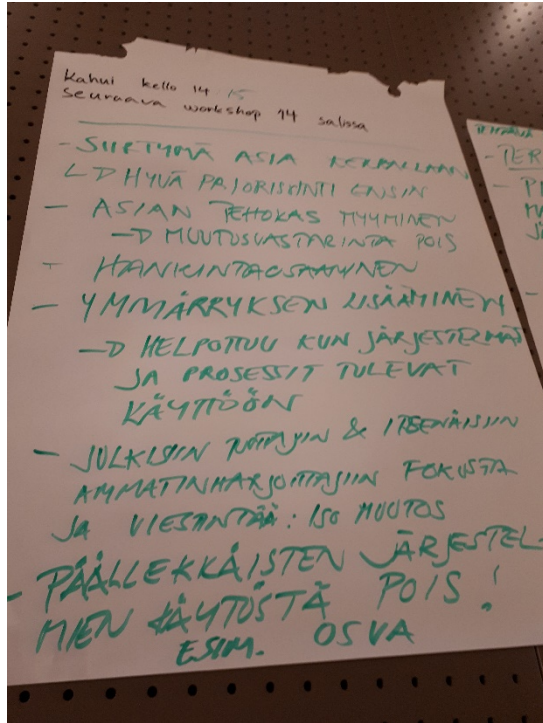
## Valmistautuminen pilotoinnin loppumiseen

- Mihin tulisi varautua jo pilotoinnin alusta lähtien?

# Ryhmätyön tulokset

- Kokeilusta pilotointiin siirtymisen polkua ei käytettävissä olevassa ajassa keritty hahmottelemaan:
  - kokeilut hyvin erilaisia
  - käytettävissä ollut aika meni havaintojen jakamiseen ja niistä keskusteluun.
- Ryhmätyön aikana nousseita kysymyksiä ja näkökulmia listattu seuraaville sivuille.
- Materiaali jaetaan osallistujille ja tunnistetuille asioiden edistämistä hoitaville tahoille.

# Tulokset



# Vaiheistaminen

- "Hallittu hajottaminen"
  - Toimivien tapojen purkaminen kokeilu osissa priorisoiden ja suunnitellen tekeminen yhdessä tarvittavien kansallisten toimijoiden kanssa
  - Yhteistyö ja lähtökohta (ei pelkkiä kasvottomia ohjeita ja dokumentteja)
  - Valmistellaan palvelut priorisoiden pilottiin ja/tai aloitetaan palvelujen pilotointi vaiheittain

# Viestintä ja tuki

- Tarvitaan kohdennettua viestintää ja tiedon lisäämistä
- Miten esim. Kelan yleisen tason neuvonta ja tiedottaminen nivoutuu maakuntatasoon
- Tarvitaan teemakohtaisia tilaisuuksia lisää (erityisesti hebu nousi esiin)
- Kansalaiselle ei väliä onko kokeilu vai pilotti
- Kaivataan kansallista ohjausta mittareihin ja mittaamiseen (kansallisen tason ohjeistus). Tästä esitetty aiemmin pyyntö STM:lle.
- Kuinka varmistetaan tietoa tarvitsevien osallistumisen mahdollisuudet ja tiedonjako (esim. tulevan Korvausmalli-työpajan Helsingin tilaisuuteen eivät kaikki halukkaat mahdu mukaan)
- Miten reagoida vastarintaan? (mitä opittu kokeiluissa?)
- Mitkä ovat kansallisten toimijoiden ja maakuntien viestinnän vastuut (mitä opittu kokeiluista)?
- Palveluntuottajien vertailutietoja tulisi esittää asiakaslähtöisesti
- Toivotaan asiakokohtaisia teemapäiviä, joissa jaettaisiin ajatuksia ja kokemuksia mm. toimintamalleista, asenteiden kohtaamisesta, miten lakeja tulkittu, miten tehtäviä ja vastuita jaettu )

# Hallinta

- Huomioitava, että piloteissa toimintaa ohjaa vahvasti lainsäädäntö
- Mitkä ovat raportoinnin vaatimukset?
- Mihin kokeiluun varattu loppubudjetti kannattaa käyttää?
- Kokeiluissa on ehditty laittaa perusasiat kuntoon (asiakassuunnitelmat, toimintamallit ja prosessit)
  - Piloteissa voidaan siten keskittyä markkinointiin ja asiakashankintaan
  - Voisiko tätä kerättyä kokemusta jotenkin tuotteistaa? -> Valmiit paketit uusille piloteille?
- Kokeiluista voisi ottaa oppia ja jakaa kokemuksia mm.
  - Hankintaosaamisesta
  - Tuottajien arvioimisesta (mitä mittareita käyttää arvioinnissa, omavalvontasuunnitelman arviointi). Tuottajien lopullinen laadullinen arviointi on järjestäjän vastuulla, Valvira tekee arvioinnin lain asettamin perustein.
- Voisiko pilotoinnin aloittamisen toimenpiteitä jotenkin tuotteistaa (yhteisiä asiakassegmenttejä, toimintamalleja)
- Tarvitaan läpinäkyvyys palveluntuottajan toimintaan (millä budjetilla kehitetään)
- Mikä on maakuntahenkilöstön ja hankehenkilöstön suhde toisiinsa (tapahtuuko muutoksia siirryttäessä kokeilusta pilotointiin)?



# Tekniset ratkaisut

- Mitkä ovat mahdollisuudet käyttää piloteissa palvelunjärjestäjän omia järjestelmiä? Tahtotila tähän on niin pienillä (kuin isoilla järjestäjillä).
  - Kunnan päättäjien tulee arvioida onko tämä kustannustehokas ratkaisu (tietoyhteydet, ylläpito, käytöhallinta jne.)
- Miten asiakaspalautejärjestelmistä integroidutaan suomi.fi: hin?
- Mitä tarkalleen tarkoittaa ettei omia voida käyttää omia portaaleja?
- Mitä kannattaa palvelusetelijärjestelmään kehittää?
- Kertakirjautumisella pitäisi saada tehtyä tarvittavat tiedonhallinta ja -saanti (tietoallas ratkaisisi paljon tässä)
- Nykyaikaisempaa lähestymistä markkinoinnin ja innovoinnin tueksi
  - Pitäisikö markkinoinnin tueksi rakentaa palvelutuottajien "sandbox", jossa tuottajat pääsivät tutustumaan kokonaisuuteen?
  - Hackathonien hyödyntäminen?

# OSVA

- Miten julkiset liittyvät?
- Mikä on päätöksen tekojärjestelmä
- Mikä on paketin sisältö ja hinnoittelumalli?
- Mitä kun kokeilussa on käytetty toimivaa järjestelmää ja siitä joudutaan luopumaan?

# HEBU

- Miten pienet houkutellaan mukaan palveluntuottajiksi?
- Paljon pieniä palveluntuottajia, joilla osalla huonot lähtökohdat uudistukseen. Miten hoidetaan?
- Miten hebusta saadaan aidosti asiakaslähtöinen?
- Kun on rakennettu jo hebu-ratkaisua niin, miten tehty työ nivoutuu kansalliseen kokonaisuuteen? Kuinka varmistetaan onko tehty oikeita asioita?
- Mikä on palveluntuottajan sitoutuminen asiakkaan hoidon tavoitteisiin ja laatuun. Kuka valvoo ja raportoi palvelunjärjestäjälle?
- Mikä on maakunnan ja kaikkien yhteistyötahojen suhde toisiinsa?
- Toivotaan kansallista ohjeistusta koskien hebua.