

Palvelusetelien tiedonhallinnan
kehittämiskohteet – kokemuksia
kokeiluhankkeista



14.5.2019
Markku Heinänenaho
Erityisasiantuntija



PALVELUSETELIEN KÄYTÖN HANKALUUS

ONGELMAN KUVAUS:

- Ohjeistuksessa ja toimintatavoissa puutteita
- Asiakkaan sähköiset palvelut vaikeakäyttöisiä
- Valinnan tekemistä vaikeuttaa vertailutiedon puute
- Em. syistä palveluseteleitä jää paljon käyttämättä

RATKAISUJA:

- STM:n ja THL:n tulisi tukea alueita palvelusetelijärjestelmien kehittämisen ohjaamisessa. Järjestelmien yhteentoimivuuden ja käytettävyyden olennaiset vaatimukset tulisi määritellä kansallisesti ja niiden toimeenpanossa tulisi hyödyntää asiakastietolain 19 §:n mukaista määräysvaltaa
- STM:n ja THL:n tulisi kuvata kansallinen asiakkaan vertailutiedon kokonaisuus. Vertailutiedon keruuta tulisi edistää systemaattisesti osana kansallisten määritysten ja tiedonhallinnan ratkaisujen kehittämistä (Kanta, TOIVO).
- Kansallisen asiakaspalautejärjestelmän kehittämistä tulisi jatkaa kansallisten (STM, THL ja SoteDigi Oy) ja alueellisten toimijoiden yhteistyössä.



TIEDONKULKU JÄRJESTÄJÄN JA PALVELUSETELITUOTTAJAN VÄLILLÄ

ONGELMAN KUVAUS:

- Palvelusetelitoiminnassa asiakastietoa kirjataan useisiin eri järjestelmiin, jotka eivät toimi yhteen
- Asiakkaan suunnitelmiin liittyvän tiedon välittäminen tuottajalle on haastavaa
- Aikaa kuluu tiedon manuaaliseen käsittelyyn ja siirtämiseen järjestelmästä toiseen
- Asiakastietojen siirtäminen Kanta-palvelujen välityksellä ei ole edennyt (ostopalveluvaltuutus)
- Ostopalveluvaltuutus ei toteutuessaankaan ratkaise merkittävää ongelmaa: asiakastietoihin ei sisälly tuottajakorvauksiin ja raportointiin liittyviä sisältöjä, jotka on kerättävä muulla tavalla

RATKAISUJA:

- STM:n ja THL:n tulisi määritellä palvelu(seteli)tuotannon seurantatiedon keruun arkkitehtuuri ja edistää sen toimeenpanoa osana kansallisten tiedonhallintaratkaisujen kehittämistä.
- Terveysten- ja hyvinvoinnin laitoksen tulisi selkeyttää ostopalveluvaltuutuksen tilannekuvaa ja panostaa sen käyttöönottoihin



PALVELUSETELIPALVELUJEN TUOTTEISTAMINEN JA OHJAUS

ONGELMAN KUVAUS:

- Palvelusetelitoiminnan tuotteiden määrittely on vaikeaa ilman laadukasta tietoa palvelujen todellisista kustannuksista, toteumista ja laadusta

RATKAISUJA:

- THL:n tulisi tuottaa ohjeellisia palvelukuvauksia ja korvausmalleja alueellisen kehittämisen tueksi.
- STM:n tulisi varmistaa, että kansallisessa TOIVO-ohjelmassa huomioidaan palvelusetelitoiminnan johtamisen tarvitsema tarvittava tietopohja



MUITA KEHITTÄMISEHDOTUKSIA

- Palveluseteliprosesseja voitaisiin automatisoida sähköisen itsearviointipalvelun (Omaolo) avulla. Erikseen määritellyille asiakasryhmille palveluseteli voitaisiin myöntää automaattisen arvion pohjalta ja tieto setelistä välittää kaikkiin tarvittaviin paikkoihin ilman manuaalista kirjaustarvetta.
- Asiakas- ja potilastietojen käsittelyn sekä tietosuojan sääntelyn selkeyttäminen helpottaisi palvelusetelitoiminnan järjestämistä ja kehittämistä



Palvelusetelien tiedonhallinnan kehittämiskohteet

Lisätietoja:

Etunimi Sukunimi

Sähköposti: markku.heinasenaho@stm.fi

Twitter: @MHeinasenaho

Sosiaali ja terveysministeriö

Internet: stm.fi

Twitter: @STM_Uutiset

