

Akusti kesäseminaari - asiakkuudenhallinta

7.6.2017, Aulanko

Antto Seppälä, Mikael Nylund

Johdanto – sote asiakkuudenhallinta

Ehdotus sote- ja hyvinvointipalveluiden asiakkuudenhallinnan yhteisistä tiedoista valmistui

Maaliskuussa käynnistyneessä AKUSTI-projektissa koottiin yhteen eri hankkeissa tehdyn työn pohjalta sote- ja hyvinvointipalveluiden asiakkuudenhallinnan toiminnallisia vaatimuksia sekä tuotettiin ehdotus asiakkuudenhallinnan yhteisistä organisaatorajat ylittävistä tiedoista. Selvityksessä todettiin, että asiakkuuden hallintaa ja siinä tarvittavien tietojen hyödyntämistä tulee tarkastella usealla tasolla esimerkiksi jukisen hallinnon tasoisesti, maakuntatasolla ja sosiaali- ja terveyspalveluiden tasolla.

Useat palveluiden järjestämiseen ja tuottamiseen osallistuvat tahot tarvitsevat asiakkaista samoja tietoja, jonka johdosta asiakkuustiedot tulisi saada jatkossa yhteisten tietojärjestelmäpalveluiden ja kansallisten tietovarantojen avulla.

Selvityksen tuotosten pohjalta asiakkuudenhallinnan tavoitetilan suunnittelu jatkuu osana sote- ja maakuntaudistuksen arkkitehtuurityötä.

Loppuraportti: <http://bit.ly/2sg26lx>



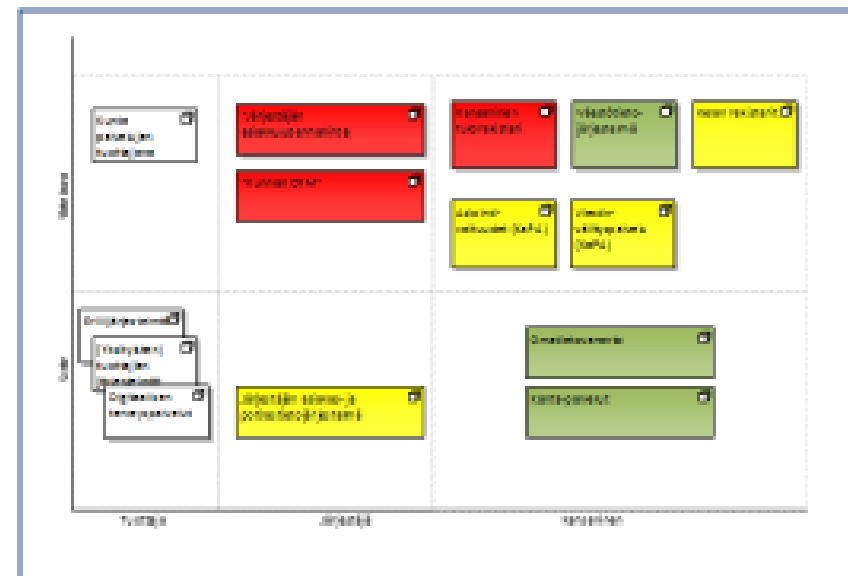
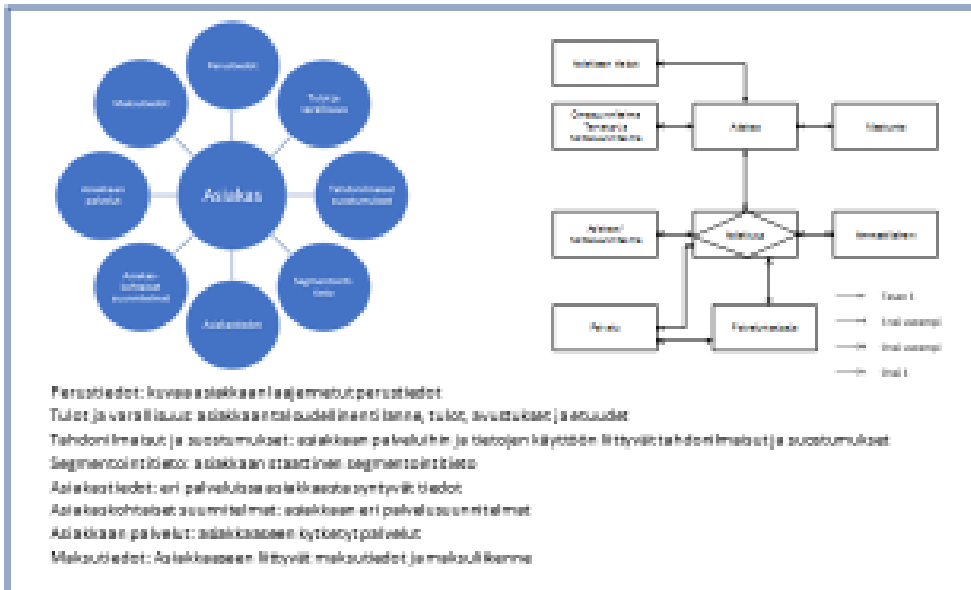
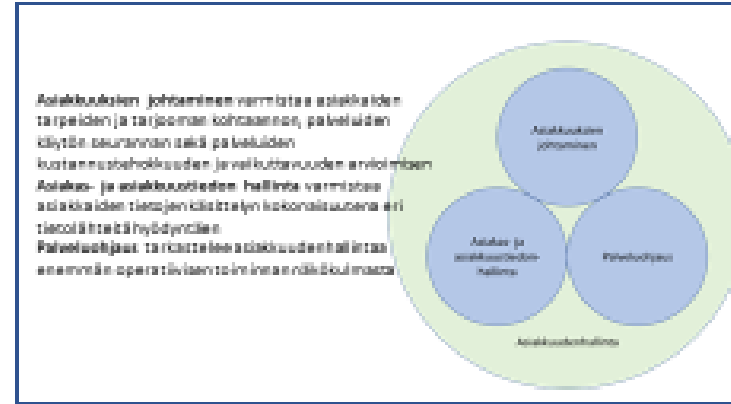
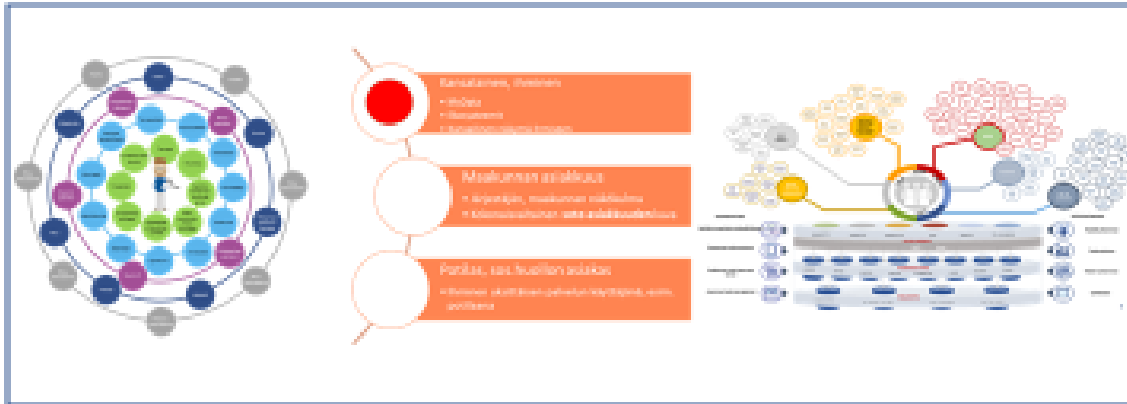
Akusti kesäseminaari – ryhmätyö

- Akusti-kesäseminaarissa 7.6. järjestettiin ryhmätyö, jossa tavoitteena oli työstää sote-asiakkuudenhallinnan tavoitetilaa eteenpäin
- Työn lähtökohtana toimi Kuntaliiton tilaama selvitystyö sote- ja hyvinvointipalveluiden asiakkuudenhallinnasta (ks. Akustin sivut)
- Ryhmätyössä käsiteltiin noin 25 valittua tietoa eri päätietoryhmistä. Keskustelussa tunnistettiin tiedon käyttäjien ja toiminnallisten vaatimusten näkökulmasta tavoitetilaa millä tasolla tietoa tulisi hallinnoida
- Ryhmätyön tavoitteena oli tarkentaa asiakkuudenhallinnan tavoitetilaa, erityisesti tietoja hallinnoivien tietovarantojen osalta

Työpajaan osallistuneet:

- Ryhmä 1. Merja Ilomäki, Yrjö Koivusalo, Pirjo Huttunen, Leena Ollonqvist,
- Ryhmä 2. Jaana Siitari, Mika Kivelä, Annamari Raatikainen, Teemu Haukilehto,
- Ryhmä 3. Kauko Hartikainen, Mikko Keränen, Merja Ikäheimonen, Veijo Romppanen, Marko Pylkkänen,
- Ryhmä 4. Tomi Tikkanen, Tuula Ristimäki, Ari-Pekka Paananen, Mikko Rotonen, Jyrki Halttunen





Ryhmätyö

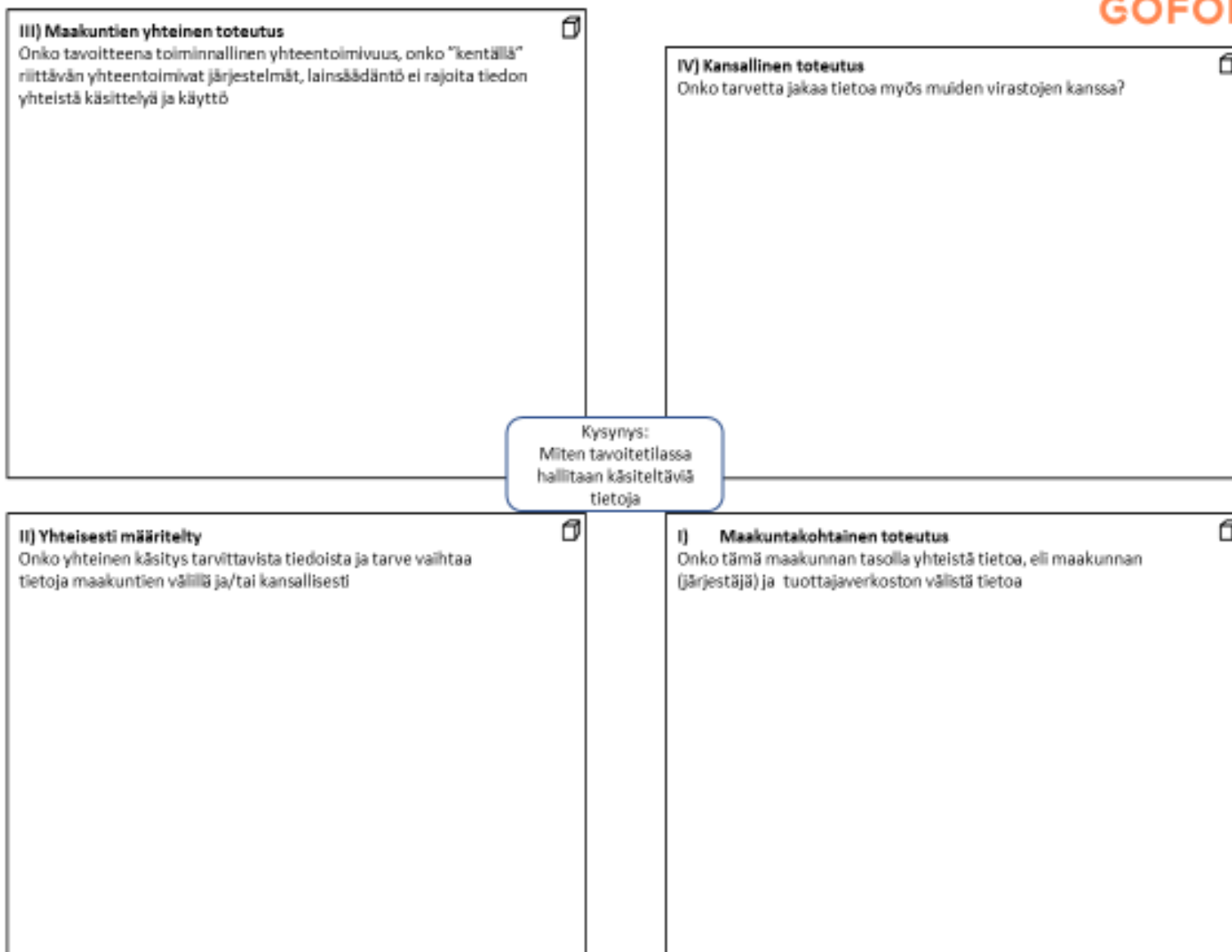
Ryhmätyössä tietoja työstettiin tietojen neljän mahdollisen ratkaisun suhteen miten tavoitetilassa tietoja tulisi hallita?

Maakuntakohtainen toteutus: Mikäli tietoa tarvitaan vain maakunnan ja sen tuottajien välillä. Lisäksi tiedoille ei ole tunnistettu varsinaisia tiedonvaihtoon liittyviä tarpeita.

Yhteisesti määritelty: Tarvitaan jaettu ymmärrys tiedoista, eli eri toimijoilla sama tarve ja tahtotila. Lisäksi tietoja tarvitsee vaihtaa maakuntien välillä ja/tai kansallisesti

Maakuntien yhteinen toteutus: Mikäli tavoitteena on toiminnallinen yhteentoimivuus, taustajärjestelmät ovat riittävän yhtenäiset ja lainsäädäntö ei rajoita tiedon käsittelyä. Tietoja hallinnoidaan maakuntien yhteisessä toteutuksessa.

Kansallinen toteutus: Mikäli asiakkuustiedot ovat yleisiä ja yhteisiä, sekä tietoja hyödyntävät maakuntien lisäksi esim. virastot



Käsitellyt tiedot

Ryhmätöihin valikoitiin päätietoryhmiä selvitystyössä avoimeksi jääneitä tai sote-uudistuksen kannalta erityisen tärkeitä tietoja.

Johtuen rajallisesta ajasta, jokainen ryhmä käsitteli osajoukon tiedoista. Selvitystyön tehneet pohjustivat ryhmän aiheeseen, esittelivät käsiteltävän tiedon sekä fasilitoivat keskustelua.

Tietojen osalta ryhmä keskusteli sen hyödyntäjistä sekä käyttötarkoituksesta. Näiden perusteella pyrittiin tietoja sijoittamaan parhaimpaan ratkaisuun.

ID	Tieto	Päätietoryhmä	Selitys	Asiakas / potilastietoa
1.	Itseilmoittamat yhteystiedot	Perustiedot	Asiakkaan itse ilmoittamat yhteystiedot (esim. puhelinnumero, sähköposti) (tallennus esim. maakunnan CRM)	
2.	Koulutustiedot	Perustiedot	Asiakkaan koulutustiedot. Tietoja voisi hyödyntää mm. segmentoinnissa, palveluiden kohdentamisessa (tallennus esim. maakunnan CRM)	
3.	Läheiset ja roolit	Perustiedot	Asiakkaan itseilmoittamat läheiset, perhe (tallennus esim. maakunnan CRM)	
4.	Perhesuhteet	Perustiedot	Asiakkaan virallinen perheoikeudellinen asema, lapsen huoltoa koskevat tiedot	
5.	Maksuyhteystiedot	Perustiedot	Pankkitiedot, tieto suoraveloituksesta, esim. maakunnan CRM	
6.	Ammatti ja työllisyystilanne	Perustiedot	Asiakkaan ammatti (väestötietojärjestelmä) ja työllisyystilanne	
7.	Väliaikaiset henkilötiedot	Perustiedot	Väliaikaiset henkilötiedot jäävät maakunnan vastuulle	
8.	Tieto turvapaikasta, oleskeluluvasta	Perustiedot	Ulkomaan kansalaista koskevat tarkentavat tiedot (mm. oleskelulupa, turvapaikkatieto, passinumero). Tietoja hallinnoidaan mm. ulkomaalaisrekisterissä, asukasrekisterissä, pakolaisrekisterissä, kuntaanosoitusrekisterissä.	
9.	Tieto yksityisestä vakuutuksesta	Tulot ja varallisuus	Tieto asiakkaan mahdollisesta yksityisestä sote-palveluihin liittyvästä vakuutuksesta (esim. tapaturmavakuutus)	
10.	Työterveyshuolto		Tietoa asiakkaan mahdollisesta työterveyshuollon asiakkuudesta	X
11.	Biopankkisuostumukset	Tahdonilmaisut ja suostumukset	Uusi tieto, missä tulisi hallinnoida?	
12.	Suostumus ilman hoito/palvelusuhdetta tapahtuvaan palvelutarpeen arviointiin ja palveluohjaukseen	Tahdonilmaisut ja suostumukset	Voidaanko asiakkaalle ehdottaa palveluita tai omaehtoisia toimenpiteitä ilman asiakkaan toteuttamaa aloitetta? Esim. Virtuaalinen terveystarkastus.	
13.	Toimintakyky	Segmentointitieto	Ammattilaisen ja asiakkaan arvio asiakkaan toimintakyvystä mm. itsenäisen pärjäämisen näkökulmasta	Mahdollisesti
14.	Palveluiden käytön laajuus	Segmentointitieto	Asiakkaan palveluiden käytönlaajuus (tunnistettu palveluiden käytönlaajuus, mahdollisesti tulevaisuudessa dynaaminen asiakkuustietoihin perustuva luokitus).	X
15.	Ohjaus, neuvonta	Asiakastiedot	Tieto asiakkaan suuntaan tapahtuvasta hoidon ohjauksen ja neuvonnan viestintäkanavista, esimerkiksi erilaisilla ammattilaisille suunnatuilla viestintäohjelmistoilla.	X
16.	Asiakasviestintä	Asiakastiedot		
17.	Ammattilaiset	Asiakkaan palvelut	Asiakkaaseen kytketyt ammattilaiset	X
18.	Avoimet asiakkuudet	Asiakkaan palvelut	Asiakkaan avoimet asiakkuudet ja yhteyshenkilöt	X
19.	Palveluhistoria	Asiakkaan palvelut	Asiakkaan palveluhistoria	X
20.	Tuottajavalinta	Asiakkaan palvelut	Asiakkaan valitsema tuottaja (alkuvaiheessa vain suoran valinnan tuottaja / Omatietovaranto)	Mahdollisesti
21.	Yksittäisen palvelun toteutus suunnitelma	Asiakaskohtaiset suunnitelmat	Asiakkaan yksittäisen asiakkuuden tai hoidon tuottamiseen liittyvä suunnitelma	X
22.	Asiakasmaksut	Maksutiedot	Asiakkaan palvelumaksut	Mahdollisesti
23.	Asiakasseteli	Maksutiedot	Asiakkaalle myönnettyt asiakassetelit	Mahdollisesti
24.	Henkilökohtainen budjetti	Maksutiedot	Asiakkaan henkilökohtainen budjetti	
25.	Kiireellisen hoidon maksaja	Maksutiedot	Asiakkaan kiireellisen hoidon maksaja	
26.	Lääkekorvausten maksukatto	Maksutiedot	Asiakkaan lääkekorvausten maksukatto	
27.	Palveluiden maksukatto	Maksutiedot	Asiakkaan palveluiden maksukatto	
28.	Maksusitoumukset	Maksutiedot	Asiakkaalle myönnetty maksusitoumukset	Mahdollisesti
29.	Palvelun maksaja	Maksutiedot	Asiakkaan palvelun maksaja (esim. järjestäjä, tuottaja, asiakas itse)	



Tulokset

III) Maakuntien yhteinen toteutus
Onko tavoitteena toiminnallinen yhteentoimivuus, onko "kentällä" riittävän yhteentoimivat järjestelmät, lainsäädäntö ei rajoita tiedon yhteistä käsittelyä ja käyttöä

12. Suoritus?
Miten: potilaskäsi on kielletty yleisesti

3. Läheiset ja roolit
Kytkeytyä asiakas-suunnitelmaan

17. Ammatilliset
Mitä + organisaatio
Todi pohjainen
toivomukset?

18. Avoinnet osiakkaiden
19. Palveluhistoria
palvelupäätösten tarkoituksen pieni, case-loukka (sairanhoido)

Kysymys: onko tavoitteiden toteutumista käsiteltäviä tietoja

II) Yhteisesti määritely
Onko yhteinen käsitys tarvittavista tiedoista ja tarve vaihtaa tietoja maakuntien välillä ja/tai kansallisesti

28. Maksusitoumus?
mitä tarkoittaa?
vrk-asiakasseteli lähete = maksusitoumus

23. Asiakasseteli
Järj. pitää pitää kirjaa kaikista
24. Hlökoht.-budjetti
(onko käytetty omasta ml:stä)

7. Väliaikaiset (M)henkilötiedot
id + nimi
Turku → labrat

15. Toimintakyky
Oma vai amm.-tekn.?
→ potilas/as. tietoa
koodittaminen! (ICD?)

14. Palv. Käytön laajuus
- rajajärjestelmän palveluihin
- vrk-tth triggerit

GOFORE

IV) Kansallinen toteutus
Onko tarvetta jakaa tietoa myös muiden virastojen kanssa?

8. Tieto turvapaikasta
Olehteluvasta

5. Maksuyhteystiedot
Tulevaisuudessa maksajin
- pankki
- Kela
- vero
Ei voi olla vain yksi tili?

11. Ilseilmoittomat yhteystiedot
- pitkäaik. ve välillä

11. Biofarmakosidit

6. Ammatilliset ja työllisyys
tilanne
- paljon näkökulmia/sävyjä
- merkitys konteksti-sidonnainen
- myöskin

2. Koulutus tiedot
TOR

27. Palveluiden maksukatto
KELA

20. Tuottajaverot
KELA - suora valtiolle
(Maakunnat on omassa)

4. Perhesuhteet
VRK

Onko tämä maakunnan tasolla yhteistä tietoa, eli maakunnan (järjestäjä) ja tuottajaverkoston välistä tietoa

10. Työterveyshuolto
- tth piirissä/alueella
vs. käyttö
(- mikä tarjoaja)
- vaikutus korvaus

25. Kiireellisen hoidon maksaja
(reum. hoito) ei
"lasku perään"
paketti tai muu
laskenta taustalla

9. Tieto yksittäisestä vakuttuksesta
myöskin
palv.-olioiden

Tulokset

ID	T	Päätietyryhmä	Selitys	Asiakas / potilastiet oa
1.		Perustiedot	Asiakkaan itse ilmoittamat yhteystiedot (esim. puhelinnumero, sähköposti) (tallennus esim. maakunnan CRM)	
2.		Perustiedot	Asiakkaan koulutustiedot. Tietoja voisi hyödyntää mm. segmentoinnissa, palveluiden kohdentamisessa (tallennus esim. maakunnan CRM)	
3.		Perustiedot	Asiakkaan itseilmoittamat läheiset, perhe (tallennus esim. maakunnan CRM)	
4.		Perustiedot	Asiakkaan virallinen perheoikeudellinen asema, lapsen huoltoa koskevat tiedot	
5.		Perustiedot	Pankkitiedot, tieto suoraveloituksesta, esim. maakunnan CRM	
6.	Ammatti ja työllisyystilanne		Asiakkaan ammatti (väestötietojärjestelmä) ja työllisyystilanne	
7.			Väliaikaiset henkilötiedot jäänevät maakunnan vastuulle	
8.			Ulkomaan kansalaista koskevat tarkentavat tiedot (mm. oleskelulupa, turvapaikkatieto, passinumero). Tietoja hallinnoidaan mm. ulkomaalaisrekisterissä, asukasrekisterissä, pakolaisrekisterissä, kuntaosoitusrekisterissä.	
9.		suus	Tieto asiakkaan mahdollisesta yksityisestä sote-palveluihin liittyvästä vakuutuksesta (esim. tapaturmavakuutus)	
10.			Tietoa asiakkaan mahdollisesta työterveyshuollon asiakkuudesta	X
11.		t ja	Uusi tieto, missä tulisi hallinnoida?	
12.		tapat ja suostumukset	Voidaanko asiakkaalle ehdottaa palveluita tai omaehtoisia toimenpiteitä ilman asiakkaan toteuttamaa aloitetta? Esim. Virtuaalinen terveystarkastus.	
13.	Toimintakyky	Segmentointitieto	Ammattilaisen ja asiakkaan arvio asiakkaan toimintakyvystä mm. itsenäisen pärjäämisen näkökulmasta	Mahdollisesti
14.	Palveluiden käytön laajuus	Segmentointitieto	Asiakkaan palveluiden käytönlaajuus (tunnistettu palveluiden käytönlaajuus, mahdollisesti tulevaisuudessa dynaaminen asiakkuustietoihin perustuva luokitus).	X
15.	Ohjaus, neuvonta	Asiakastiedot	Tieto asiakkaan suuntaan tapahtuvasta hoidon ohjauksen ja neuvonnan viestintäkanavista, esimerkiksi erilaisilla ammattilaisille suunnatuilla viestintäohjelmistoilla.	X
16.	Asiakasviestintä	Asiakastiedot		
17.	Ammattilaiset	Asiakkaan palvelut	Asiakkaaseen kytketyt ammattilaiset	X
18.	Avoimet asiakkuudet	Asiakkaan palvelut	Asiakkaan avoimet asiakkuudet ja yhteyshenkilöt	X
19.	Palveluhistoria	Asiakkaan palvelut	Asiakkaan palveluhistoria	X
20.	Tuottajavalinta	Asiakkaan palvelut	Asiakkaan valitsema tuottaja (alkuvaiheessa vain suoran valinnan tuottaja / Omatietovaranto)	Mahdollisesti
21.	Yksittäisen palvelun toteutussuunnitelma	Asiakaskohtaiset suunnitelmat	Asiakkaan yksittäisen asiakkuuden tai hoidon tuottamiseen liittyvä suunnitelma	X
22.	Asiakasmaksut	Maksutiedot	Asiakkaan palvelumaksut	Mahdollisesti
23.	Asiakasseteli	Maksutiedot	Asiakkaalle myönnetty asiakassetelit	Mahdollisesti
24.	Henkilökohtainen budjetti	Maksutiedot	Asiakkaan henkilökohtainen budjetti	
25.	Kiireellisen hoidon maksaja	Maksutiedot	Asiakkaan kiireellisen hoidon maksaja	
26.	Lääkekorvausten maksukatto	Maksutiedot	Asiakkaan lääkekorvausten maksukatto	
27.	Palveluiden maksukatto	Maksutiedot	Asiakkaan palveluiden maksukatto	
28.	Maksusitoumukset	Maksutiedot	Asiakkaalle myönnetty maksusitoumukset	Mahdollisesti
29.	Palvelun maksaja	Maksutiedot	Asiakkaan palvelun maksaja (esim. järjestäjä, tuottaja, asiakas itse)	

30. Ulkomaalaisen maksut

22. Asiakasmaksut tuottaja kerää mm. poli- / es. maksut (maksu vs. kustannus)

29. Palv. maksaja asiakkaan - tuottajan väl. asia

Maakuntakohtainen toteutus

- Tieto asiakkaan työterveyshuollon asiakkuudesta: vaikuttanee maakunnan maksamiin kapitaatiokorvauksiin
 - Alhaisempi korvaus tuottajille mikäli henkilö on työterveyshuollon asiakas.
 - Voi olla oleellinen tieto myös asiakkaan kokonaispalvelun suunnittelun kannalta, esim. kuka ottaa jatkohoidosta/palvelusta vastuun
 - Ei sinänsä tarvetta jakaa tätä tietoa muiden maakuntien välillä, koska tämä on pääasiassa liitoksissa maakunnan ja sen tuottajien toimintaan
 - Huom! Kansallisesti tulisi keskustella miten tietoa työterveyshuollon asiakkuudesta kerätään, käsitellään ja hallinnoidaan. Varsinkin jos sillä on vaikutusta kapitaatiokorvauksiin.
- Kiireellisen hoidon maksaja (esim. ensihoito)
 - Toimintamalli on lähettää ”lasku perään” asiakkaan/potilaan kotimaakuntaan
 - Maakunnilla on omat paketit/hinnastot laskutuksen taustalla, ei yhtenäistä sopimusta hinnoista yms.



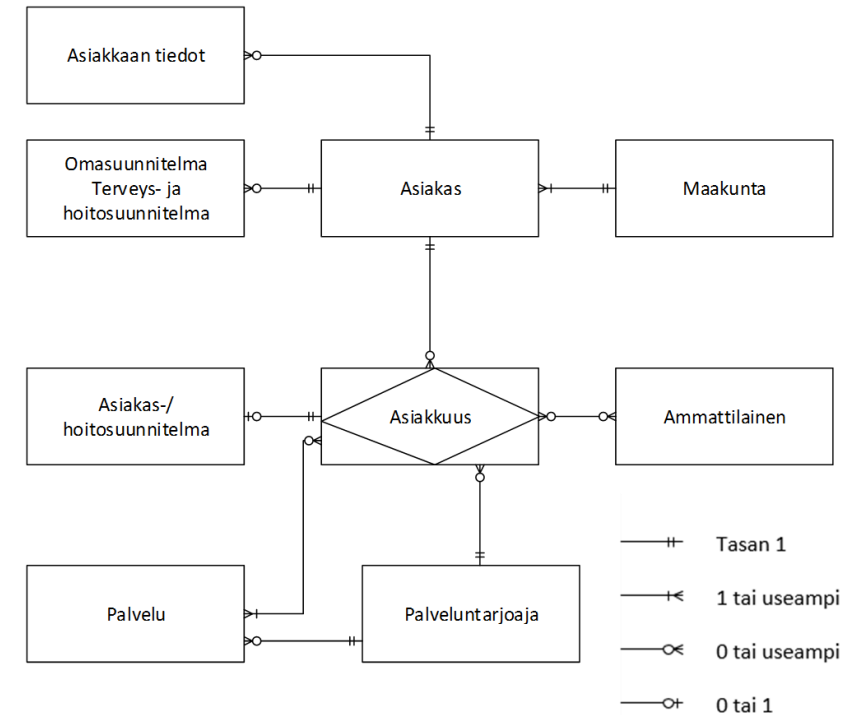
Yhteisesti määritely

- Väliaikaiset henkilötiedot (perustiedot)
 - Tarvitaan yhteiset määrittelyt / periaatteet miten väliaikaiset henkilötiedot määritellään (tunniste ja nimi)
 - Eri järjestelmissä hyvin erilaiset käytännöt, haittaa operatiivista toimintaa kun käytännöt vaihtelevat ja tarvitaan paljon käsityötä
 - Ei tarvetta keskitetylle hallinnoinnille, koska on pääasiassa maakunnan sisäistä toimintaa
- Toimintakyky (segmentointitieto)
 - Mikäli toimintakyky on ammattilaisen tekemä arvio, niin tämä on potilas tai asiakastietoa
 - Olemassa olevia koodistoja on paljon (esim. ICF, koodistopalvelin), mutta ei kansallista sopimusta mitä ja miten koodistoja hyödynnetään
 - Ei tarvetta keskitetylle hallinnoinnille, tapauskohtainen
- Palvelujen käytön laajuus (segmentointitieto)
 - Erilaiset maakunnalliset triggerit ja niiden mahdollistaminen
 - Rajapinta kunnan palveluihin (tarvitaan yhteinen ymmärrys, jotta voidaan puuttua varhain)
 - Ei tarvetta keskitetylle hallinnoinnille, mutta yhteiset määrittelyt ja toimintamallit olisi hyvä olla



Maakuntien yhteinen toteutus

- Läheiset ja roolit
 - Yleisesti kytketty asiakkaan suunnitelmaan, kuka on yhteyshenkilö tai muu tukihenkilö
- Ammattilaiset
 - Asiakkaaseen kytketyt ammattilaiset (henkilöt, roolit, organisaatiot)
 - Mahdolliset asiakkaan toivomukset liittyen ammattilaiseen
- Avoimet asiakkuudet
- Palveluhistoria
 - Kanta-palveluiden palvelutapahtumatieto on liian hienorakenteinen. Tarvitaan yleisemmän tason kuvaukset asiakkaan palveluista ja niiden yhteyksistä.
- Näiden käsitteiden suhteita on kuvattu oheisessa käsittemallissa, jota voidaan hyödyntää mahdollista toteutusta suunnitellessa.



- Maakuntien yhteinen toteutus voisi keskittyä asiakkaan palveluiden ja suunnitelmien hallintaan. Kytkeä asiakkaaseen liittyvät henkilöt (ammattilaiset, läheiset), palvelut ja asiakkuudet. Nämä toiminnallisuudet ovat maakunnittain samanlaisia, joten keskitetty hallinnointi voisi olla järkevää. Olemassa olevia järjestelmiä ei juuri ole, jotka yhteinen toteutus korvaisi. Näitä tietoja ei juuri muut kuin maakunnat (ja heidän tuottajansa) hyödynnä.



Kansallinen toteutus

Itseilmoittamat yhteystiedot

- Ratkaisu tulisi kehittää kansallisesti (ja pian), koska tietoja käytetään läpi julkishallinnon
- Nämä tulisi nähdä ns. pitkäaikaisina yhteystietoina. Eri tuottajien järjestelmiin voidaan kuitenkin tallentaa lyhytaikaisia yhteystietoja, jotka liittyvät ko. palveluun.

Koulutustiedot

- *Todennetun osaamisen rekisteri* (tarkoituksena on tuoda ns. luvanvaraiseen opetukseen kuuluvat tutkintotiedot mahdollisimman pitkälle automatisoidusti opetuksen ja koulutuksen järjestäjiltä yhteen kansalliseen palveluun)

Ammatti & työllisyystilanne

- Moniulotteinen ja paljon näkökulmia, kontekstisidonnainen mitä tarvitaan (joku kansallinen, tarkemmat maakunta, tuottaja)
- Maakunnankin sisällä erilaisia tarpeita (vrt. Sote ja kasvupalvelut)
- MyData-näkökulma

Tieto yksityisestä vakuutuksesta – Mydata?

Maksuyhteystiedot

- Tulevaisuudessa mahdollisia maksajia maakunta (sosiaalietuudet), Kela (sosiaalietuudet), Vero
- Ei voi olla vain yksi tili, asiakkaalla täytyy olla mahdollisuus antaa palvelukohtaisia tilinumeroita

Tuottajavalinta

- Kela – suora valinta
- Maakunnassa tulee olla myös omansa (tarkemmat, muutkin kuin suora valinta)

Palveluiden maksukatto (Kela voisi toteuttaa, hoitaa transaktiot)

Tietoturvapaikasta, oleskeluluvasta

- Tarvitaan kansallinen hallinnointi, yli julkishallinnon rajojen

Kaikki sote-suostumukset Kantaan

- Esim. biopankki, Suostumus ilman hoito/palvelusuhdetta tapahtuvaan palvelutarpeen arviointiin ja palveluohjaukseen



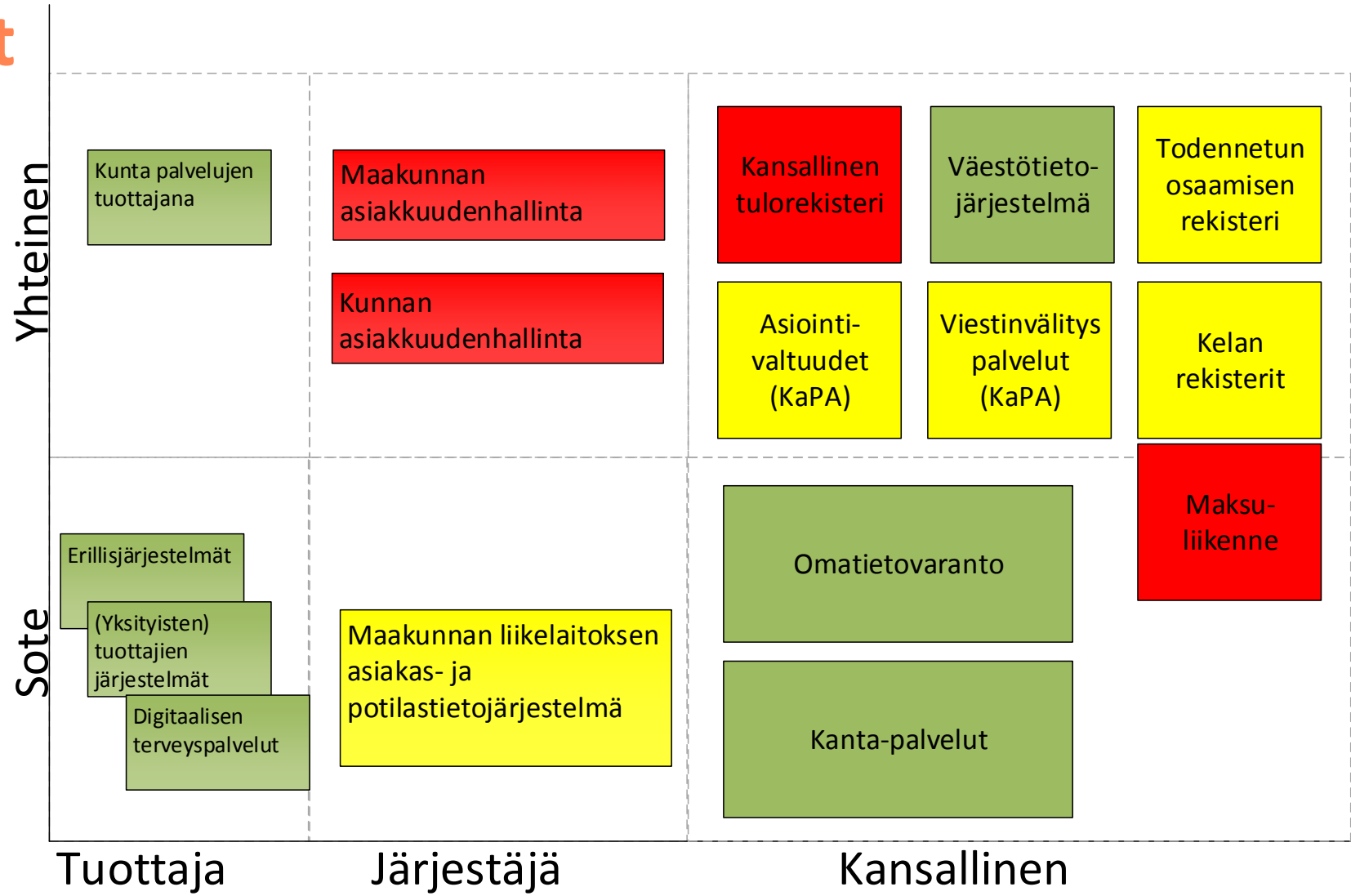
Maksutiedot

- Maksutiedot aiheuttivat paljon keskustelua eri ryhmissä. Tämän johdosta loppuraportissa esitettyä jaottelua olisi työpajan myötä hyvä hieman päivittää.
 - Palvelun maksaja tulisi siirtää asiakkaan palvelut päätietoryhmään, koska kyse on tilannekohtaisesta palvelun maksajasta (maakunta, vakuutusyhtiö, asiakas itse, työterveys) ei varsinaisesta jatkuva valinta.
- Maakunnan näkökulmasta asiakkaalle myönnettyt sitoumukset (asiakasseteli, henkilökohtainen budjetti ja maksusitoumus) tulisi määrittellä yhteisesti ja varmistaa tietojen vaihto.
- Kansalliseen toteutukseen (Kela?) tulisi huomioida asiakkaan lääkekorvauksen maksukatto ja muut mahdolliset maksukatot, jotka eivät ole maakunnasta varsinaisesti riippuvaisia.
- Asiakasmaksujen osalta keskusteltiin, että tuottajat keräävät ne, mutta maakuntien olisi hyvä olla selvillä asukkaidensa maksuista. Tämä vaatisi yhteisiä määrittelyitä.
- Asiakasseteli
 - Järjestäjän pitää pystyä seuraamaan kaikkia asiakaseteleitä mitä on, sekä niiden käyttöä
 - Asiakaseteleiden tulee tarvittaessa liikkua eri järjestäjien ja tuottajien välillä, mutta niiden hallinnointi tapahtunee maakunnan järjestelmässä
- Henkilökohtainen budjetti
 - Järjestäjän pitää pystyä seuraamaan ja hallinnoimaan maksettuja suoritteita, jotta voidaan seurata henkilökohtaista budjettia
 - Yhteiset määrittelyt tarvitaan, jotta voidaan varmistaa miten tieto käytetystä palvelusta liikkuu yli maakuntarajojen
- Maksusitoumus (tulisi tarkentaa mitä tarkoittaa vrt. asiakasseteli)
 - Lähete on eräänlainen maksusitoumus
- Keskustelua heräsi myös miten ulkomaalaisten asiakkaiden maksut tulisi hallinnoida



Tietojärjestelmät

- Suurimmat puutteet ovat maakunnan asiakkuudenhallinnan ja maksutietojen osalta. Erityisesti asiakkaiden palveluiden ja asiakkuuksien hallinta.
- Kansallisten perustietovarantojen osalta tulisi erityisesti Väestötietojärjestelmän osalta tavoitella kirkastaa – oleellista maakuntien järjestelmien kehittämisen kannalta
- Tarvitaan vahvempaa kansallista yhteistyötä tietovarantojen kehittämiseksi



Yhteenveto

1. Kansalliset tietovarannot

- Todennetun osaamisen rekisteri vastaa asiakkaiden koulutustietojen hallinnoinnista
- Kelan rooli tarkentui maksutietojen osalta – vastuu maksuliikenteestä
- Asiakkaiden itseilmoittamien yhteys- ja maksuyhteystietojen osalta tarvittaisiin kansallinen ratkaisu

2. Maksutiedot

- Asiakkaalle annettuja sitoumuksia (asiakassetelit, henkilökohtainen budjetti, yms.) olisi hyvä hallinnoida maakuntakohtaisesti, mutta tietoja pitäisi pystyä vaihtamaan tarvittaessa yli maakuntarajojen
- Kansallisesti tulisi hallinnoida organisaatioista riippumattomia maksutietoja kuten maksukattoa (Kela)

3. MyData

- Keskusteluissa nousi vahvasti esiin MyData-ajattelu. Voisi olla hyvä selvittää mitä tämä tarkoittaisi sote- ja hyvinvointipalveluiden (tai maakuntien) osalta. Voisiko maakuntia ja erityisesti maakuntien tuottajia velvoittaa avaamaan asiakastietovarantoja?
- Yhtenä esimerkkinä voisi ajatella pankkisektorin kehitystä (PSD2-direktiivi), jossa pankkeja velvoitetaan tarjoamaan rajapinnat asiakasdataan asiakkaan suostumuksen perusteella.



Työpajasta eteenpäin

- Päätietyöryhmien alaisia tietoja tulee tarkentaa, koska niiden hallinnoinnin ja hyödyntämisen yksiselitteinen määrittely on hankalaa – esim. koulutus tai työllisyystilanne (sote vs. maakunnan muut palvelut). Lisäksi tietojen granulariteetti vaihtelee.
- Kansallisesti / maakuntien yhteistyönä tulisi tarkentaa läheisten ja asiakassuunnitelman kytköstä, eli hallinnoidaanko asiakkaan läheisiä ja rooleja osana asiakassuunnitelmaa?
- Maakunnallisen yhteisen toteutuksen edistäminen
- Väestötietojärjestelmän tavoitetila ja viestiminen kansallisesti
- VM:n MyData (esim. DigiNYT, Yhteisen tiedon hallinta) kehitystyön yhdistäminen sote-asiakkuudenhallinnan kehittämiseen

