



# Sosiaalihuollon rakenteisten asiakastietojen hyödyntämismahdollisuudet tietojohdamisen näkökulmasta

Jaakko Penttinen/ Turun kaupungin hyvinvointitoimiala

Sosiaalityön tutkimuksen päivät 17.2.2017

# Tiedolla johtaminen

- Tiedolla johtamisella
  - tarkoitetaan yksinkertaistettuna organisaation tietoperusteista, toiminnan tavoitteilla ja alueellisesti tai kansallisesti määrittelyillä mittareilla toteutettavaa toiminnan ja talouden suunnittelua, ohjausta ja seurantaa, jonka tavoitteena on organisaation asiakaslähtöisyyden, suoritus-, kilpailu- ja muutoskyvyn parantaminen
- Tiedonhallinnalla
  - tarkoitetaan toimenpiteitä, menetelmiä ja käytäntöjä, jotka mahdollistavat tietojen löytämisen, käsittelyn ja hyödyntämisen tietojen koko elinkaaren ajalta riippumatta niiden muodosta

# Tiedolla johtaminen

- Tiedonhallinnan teknisten ratkaisujen
  - tarkoituksena on mahdollistaa lähdejärjestelmissä olevien tietojen integrointi niin, että tietojen hyödyntäminen helpottuu ja automatisoituu esim. tietovarastoinnin, ammatti- ja loppukäyttäjän raportointi- ja analysointi-sovellusten sekä sähköisten työtilojen ja työpöytien käytön ansiosta
- Tiedolla johtamisen perusvälineitä ovat tavoitteet ja mittarit
  - joita ilman kyse ei ole tietoisesta toiminnan tiedolla johtamisesta

# Tiedolla johtamisen kehittämisen esimerkkejä Turussa

- Turun kaupungin hyvinvointitoimialalla laadittiin tietojohdamisen koulutusohjelmassa diplomityö: *Asiakkuuden kokonaiskustannukset - sovelluskohteena vanhuspalvelut 2015* (Nieminen, Paatonen, Siirala, Välilä 2016)
  - jossa vertailtiin vanhuspalveluiden eri palvelumuotojen asiakkuuden kokonaiskustannuksia
  - jossa tarkasteltiin, milloin kotihoito tulee ympärivuorokautista hoitoa kalliimmaksi
  - jonka kohderyhmänä yli 65-vuotiaat iäkkäiden palveluiden asiakkaat, jotka olivat olleet koko vuoden 2015 samassa palvelumuodossa (omaishoidon tuki, kotihoito ja ympärivuorokautinen hoito)

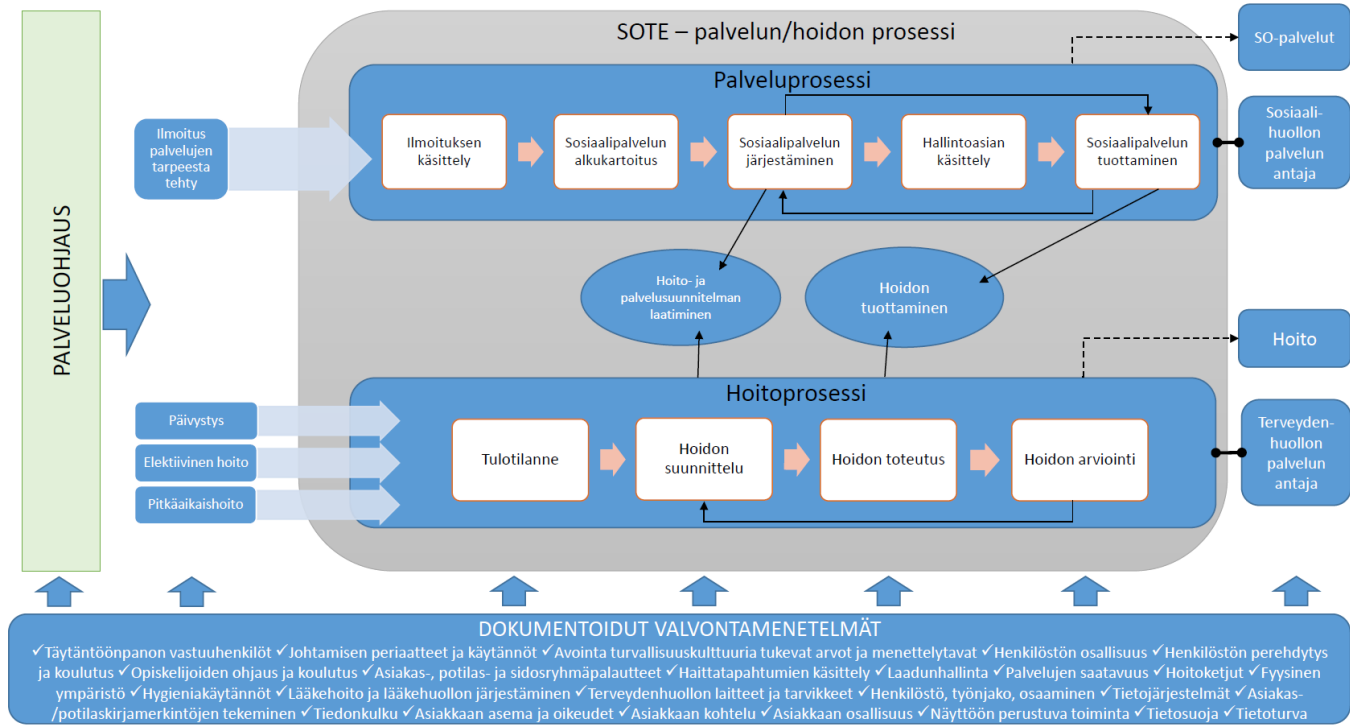
# Tiedolla johtamisen kehittämisen esimerkkejä Turussa

- *Asiakkuuden kokonaiskustannukset - sovelluskohteena vanhuspalvelut 2015* (Nieminen, Paatonen, Siirala, Vällilä 2016)
  - yhtenä tuloksena todettiin, että kotihoidon asiakkaiden muiden palvelujen käyttö kasvaa hoitoisuuden kasvaessa ja on selvästi korkeampaa kuin ympärivuorokautisen hoidon asiakkailla
  - esim. 127 asiakkaalla kotihoidon asiakkuuden kokonaiskustannukset ovat korkeammat kuin edullisimmassa ympärivuorokautisen hoidon palvelussa
  - yhtenä johtopäätöksenä kysyttiin, onko 5 palveluluokan (> 50h/kk) asiakkaiden pitkäaikainen hoito kotona tarkoituksenmukaista

# Rakenteisten asiakastietojen hyödyntäminen kehittämisessä

- Turun kaupungin hyvinvointitoimialalla halutaan varmistaa, että johdolla on käytössään tietoa, jonka perusteella palvelut ja resurssit kyetään kohdentamaan sinne missä ne tuottavat eniten hyvinvointia ja parantavat kilpailukykyä.
- Hyvinvointitoimialalla on tarkoitus hyödyntää tulevaisuudessa entistä vahvemmin mm. tiedolla johtamisessa, palvelu- ja hoitopolkujen kehittämisessä ja palvelujen laadun parantamisessa
  - rakenteisia asiakas- ja potilastietoja
  - sosiaali- ja terveydenhuollon generalisoituja toimintaprosesseja

# Sote-toimintaprosessi



# Näkökulmia rakenteisten asiakastietojen hyödyntämiseen

- Näkökulmia generalisoitujen toimintaprosessien ja rakenteisen asiakastiedon tunnistettuihin hyödyntämismahdollisuuksiin
  - asiakkaan ohjautuminen hänen palvelutarvettaan vastaaviin ja vaikuttaviksi todennettuihin palveluihin (asiakasnäkökulma – palveluiden saatavuus)
  - asiakassegmentointi ja hoito- ja palveluketjujen kehittäminen (tuotannon- ja toiminnan-ohjauksen näkökulmat)
  - henkilöstö- ja muiden resurssien kohdentaminen (tuotannon- ja toiminnan-ohjauksen sekä resurssienhallinnan näkökulmat)
  - tämän perusteella johtamista tukevat järjestelmäratkaisut (tiedonhallinnan teknisten ratkaisujen näkökulma)



# Tavoitetilan esimerkkicase

- Taustamateriaali tietojohdamisen diplomityön tulokset ja johtopäätökset
- Kohderyhmänä yli 65-vuotiaat iäkkäiden palveluiden kotihoidon asiakkaat
- Tavoitteena asiakkaan ohjautuminen mahdollisimman varhaisessa vaiheessa hänen palvelutarvettaan vastaaviin ja vaikuttaviksi todennettuihin palveluihin
- Tavoitteiden ja mittareiden määrittely palveluiden vaikuttavuuden ja laadun mittaamiseksi
- Tarvittavien ratkaisujen toteutus lähdejärjestelmiin ja tiedonhallinnan teknisiin ratkaisuihin

# Tavoitetilan esimerkkicase

- Toteutetaan palvelutarpeen arvioinnin perusteella asiakassegmentointi
  - keskeisiä hyödynnettäviä rakenteisia tietokenttiä mm. palvelutarpeet, asiakkaan käyttämät palvelut, palveluiden saavutettavuus, asuminen, teknologian käyttö, terveydentila, läheisverkoston kartoittaminen jne.
- Tehdään suunnitelmaperusteiset hoito- ja palveluketjut
  - keskeisiä hyödynnettäviä rakenteisia tietokenttiä mm. nykyiset palvelut, muutoksen arviointi, tavoitteet, arvio asiakkuuden kestosta jne.
- Palveluiden vaikuttavuuden mittaaminen
  - keskeisiä hyödynnettäviä rakenteisia tietokenttiä mm. muutoksen arviointi, edellisen suunnitelman tavoitteet jne.
  - näyttöön perustuvassa toiminnassa hoitotyösensitiivisten tulosten systemaattinen käyttö ja kytkeminen osaksi asiakas- ja hoitosuunnitelmaa esim. ravitsemustilan arviointi (MNA), toimintakyvyn arviointi (RAI)

# Lopuksi

- Rakenteelliset asiakastiedot tarjoavat tulevaisuudessa useita hyödyntämismahdollisuuksia tiedolla johtamisen kehittämiseen
- Turun kaupungin hyvinvointitoimialalla on tehty pitkäjänteisesti työtä tiedolla johtamisen kehittämiseksi, jonka tavoitteena on vahvistaa palveluiden käytön, vaikuttavuuden ja tuottamisessa tarvittavien henkilöstö- ja muiden resurssien ennustettavuutta niin palvelutuotannon kuin toiminnan johtamisen tasolla.

# Yhteydenotot ja lisätiedot

- Esityksen laatijat Turun kaupungin hyvinvointitoimialalla:
  - Jaakko Penttinen, ratkaisupäällikkö ja UNA-hanke
  - Marjaana Siirala, tiedolla johtamisen erityisasiantuntija ja palvelupaketit
  - Minna Ylönen, ylihoitaja ja potilasturvallisuuskoordinaattori
  - Jutta Nieminen, controller ja palvelupaketit
- Yhteystiedot:
  - [hyvinvointitoimiala@turku.fi](mailto:hyvinvointitoimiala@turku.fi)
  - [etunimi.sukunimi@turku.fi](mailto:etunimi.sukunimi@turku.fi)

The  
**B**oldest city  
in Finland.