

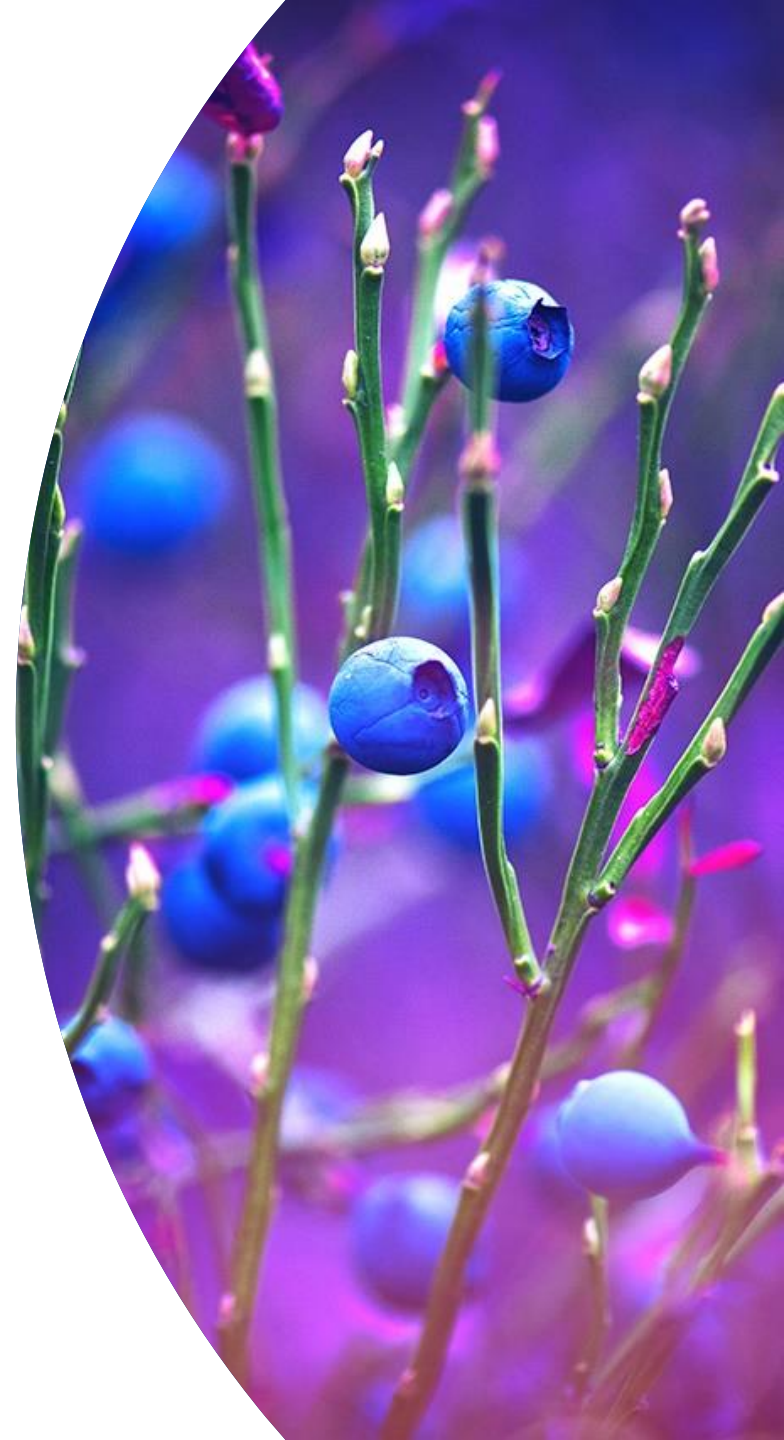
TRAFICOM

Liikenne- ja viestintävirasto

Kela-Sote asiakasprofiilin tiedot

Versio 1.0

24.10.2024



Kela-Sote kyydit, asiakasprofiili

Työpajojen tavoitteet

- Jatkoa maaliskuussa 2024 pidetyille yhteisille työpajoille (LVM, STM, Kela, Tervia, Fintraffic, Traficom)
- Asiakasprofiili – tietosisällön määrittely
- Järjestelmien välisen tiedonkulun tunnistaminen olemassa olevat järjestelmät huomioiden
- Mahdollistaa alustavan kustannusarvion hahmottaminen

Näin tämä tehtiin

- Työpajatyöskentely huhtikuu – syyskuu
- Työpajoihin kutsuttuja 24 henkilöä (Kela, Tervia, THL, Fintraffic, Traficom, LVM, STM)

Tarkastelun kohteena asiakkaat, joilla pitkäaikainen taksinkäyttöoikeus (SVL) joille myönnetty liikkumista tukevaa palvelua (VPL, SHL, EHL)



Ehdotetut jatkoaskeleet

- Ratkaisuvaihtoehtojen tarkempi selvitys ja kuvaaminen
 - Mitä mahdollisuuksia ja haasteita eri vaihtoehtoihin liittyy? (pitäen Kanta-kokonaisuus mukana keskusteluissa, mitä tietoja Kannassa jo on/tulossa)
- Asiakasprofiilin tarkastelu eri näkökulmista, esim. miten asiakas näkee kokonaisuuden, omat tietonsa – hyödyt asiakasnäkökulmasta
- Tässä kuvatun asiakasprofiiliin vertaaminen nyt työn alla olevaa ratkaisuun (Tervia)

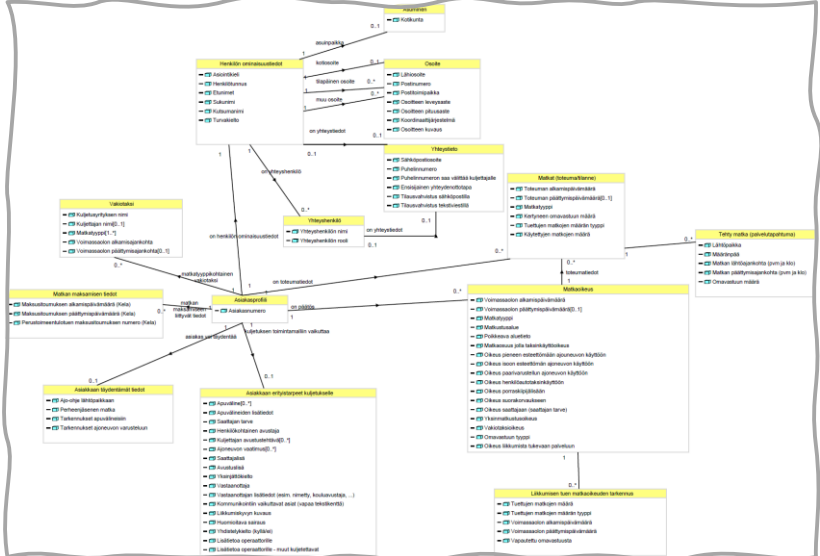
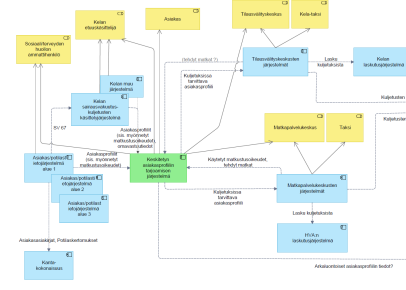
Tulokset

- Asiakasprofiilin tietosisältö**
 - Asiakasprofiilin looginen tietomalli
 - Käsitteet ja alustavia koodistoja
- Käyttäjäröolien ja käyttötilanteiden avulla läpikäyden
- Yhteenveto järjestelmien välisestä tiedonkulusta**
 - Kuvaus järjestelmien välisestä tiedonkulusta

- Lähtötiedot alustavan kustannusarvion laatimiseksi**
 - Yhtenä vaihtoehtona Kanta-palvelujen hyödyntäminen
- Alustavan kustannusarvion laadinta (hintahaarukka) - meneillään**
 - Eriteltynä ratkaisun rakentaminen, ylläpitokulut

Yhteinen (keskitetty) asiakasprofiili

- Palvelee kuljetusten järjestämistä tarjoamalla siinä tarvittavat asiakastiedot
- Kerää kuljetuksista relevantit toteumatiedot



Tunnistetut hyödyt

- Yhteisen asiakasprofiilin hyödyt**
 - Samoilla termeillä puhuminen helpottaa kaikkien työtä, vaikuttaa myös asiakaskokemukseen
 - Asiakkaan tiedot on kuvattu yhdellä tavalla yhteismitallisesti, suurin osa tiedoista oli yhteisiä (HVA, Kela)
 - Asiakkaan matkustamiseen liittyvä tiedonmuutos päivittyisi kaikille samanaikaisesti
 - Mahdollistaa asiakkaan matkan tekemisen koko maassa, riippumatta siitä missä kuljetusoikeus on myönnetty
 - Mahdollistaa jatkokehitystä esim. asiakkaan pääsy omiin matkustustietoihinsa yhdestä paikasta palveluntarjoajasta riippumatta
- Työpajatyöskentelyn hyödyt**
 - Yhteisen ymmärryksen muodostaminen, vuorovaikusta
 - Tunne asian toteutumiskelpoisuudesta, yhteinen maali ja tavoite
 - Tutustuminen, verkostoituminen – auttaa asioiden rakentamisessa ja yhteisen ymmärryksen saavuttamisessa

Sisältö

- ▶ Selvitystyön työpajojen yhteenveto
 - ▶ Tausta ja tavoite
 - ▶ Työpajat ja työpajoihin kutsutut
 - ▶ Odotukset ja toteutuminen
- ▶ Keskitetyn asiakasprofiilin tietosisältö
 - ▶ Tietomalli ja käsitteet
- ▶ Yhteenveto järjestelmien välisestä tiedonkulusta
- ▶ Lähtötietoja alustavan kustannusarvion laatimiselle
- ▶ Suositellut jatkoaskeleet
- ▶ Liitteet

Liitteet

- Asiakasprofiilin looginen tietomalli
- Käsitteet ja koodistot
- Käyttötilanteet ja käyttäjäroolit
- Esimerkkejä raportointitarpeista
- Selvitys Kela- taksien käyttömääristä
- Kyberturvallisuuskeskus, Ohjeita Sote-organisaatioille

Työpajojen yhteenveto

Tausta ja tavoite

Työpajat ja työpajoihin kutsutut

Odotukset ja toteutuminen

Tausta

- ▶ Pääministeri Petteri Orpon hallituksen ohjelmaan on kirjattu tavoite kehittää julkisesti järjestettyjä liikennepalveluita siten, että palvelujen järjestämiseen suunnatuista resursseista saadaan mahdollisimman suuri lisäarvo.
- ▶ Tällä hallituskaudella on tarkoituksena toteuttaa alueellisesti rajattu pilotti, jossa Kelan ja Tervian julkisesti tuetuista henkilökuljetuksista toimitetaan kuljetusten kysyntää, tarjontaa ja toteutumista koskevia tietoja Liikenne- ja viestintävirastolle (Fintraffic).
- ▶ Tätä varten pidettiin maaliskuussa yhteisiä työpajoja (LVM, STM, KELA, Tervia, Fintraffic, Traficom), joissa hahmoteltiin osallistujien kesken pilotti ja tunnistettiin muita tarpeita.

Aiemmissa työpajoissa tunnistettut vaiheet

Tällä hetkellä on LVM:n hallinnonala on sitoutunut edistämään kohtia 1A ja 1B

LVM vastaa vaiheesta 1A ja siihen liittyvästä säädöstyöstä yhdessä STM:n kanssa.

Traficom vastaa vaiheesta 1B.

Vaiheisiin liittyvät arkkitehtuurikuvat



Asiakasprofiilitiedot osana vaiheistusta

- Kehittämishanke: Julkisesti tuettujen kuljetusten tietopohjan kehittäminen (hallituksen esitys liikenteen palveluista annetun lain väliaikaisesta muuttamisesta)

- **Asiakasprofiilin tietosisällön standardointi**

- Asiakasprofiilityön tavoite (ks. seuraava sivu)
- Aikataulu ja visio?

Kuljetusvirrat, paljonko samoja asiakkaita, paljonko yhdistelypotentiaalia?
Tietopilotille rahoitus tälle hallituskaudelle

Missä muodossa tarvitaan tietoja toteutuneista kuljetuksista ulos järjestelmistä – iteratiivinen prosessi



Tuottaa joka tapauksessa arvoa, vaikka pilotti ei johtaisi toteutukseen. Toteutuessaan estäisi mm.tuplatiedot asiakkaista.

Ytimessä asiakastieto, mutta esim. matkojen osalta olisi hyvä nähdä yhdestä paikasta paljonko matkoja jäljellä.

Emme vielä tällä hetkellä tiedä kuinka pitkälle visio toteutuu ja millä aikataululla yhteistä asiakasprofiilia saadaan vietyä eteenpäin

Asiakasprofiili -työpajojen tavoitteet

Tavoitteet

- ▶ Asiakasprofiili – tietosisällön määrittely (suomeksi)
 - ▶ Terminologian määrittelytarpeiden tunnistaminen
- ▶ Järjestelmien välisen tiedonkulun tunnistaminen
 - ▶ Huomioiden yhteydet muihin olemassa oleviin järjestelmiin
- ▶ Mahdollistaa alustavan hintalapun hahmottamisen tässä syntyvien tietojen perusteella
 - ▶ Helpottaa jatkopäätöstä mahdollisen yhteisen asiakastietojärjestelmän toteuttamisesta

Tarkastelun kohteena asiakkaat,

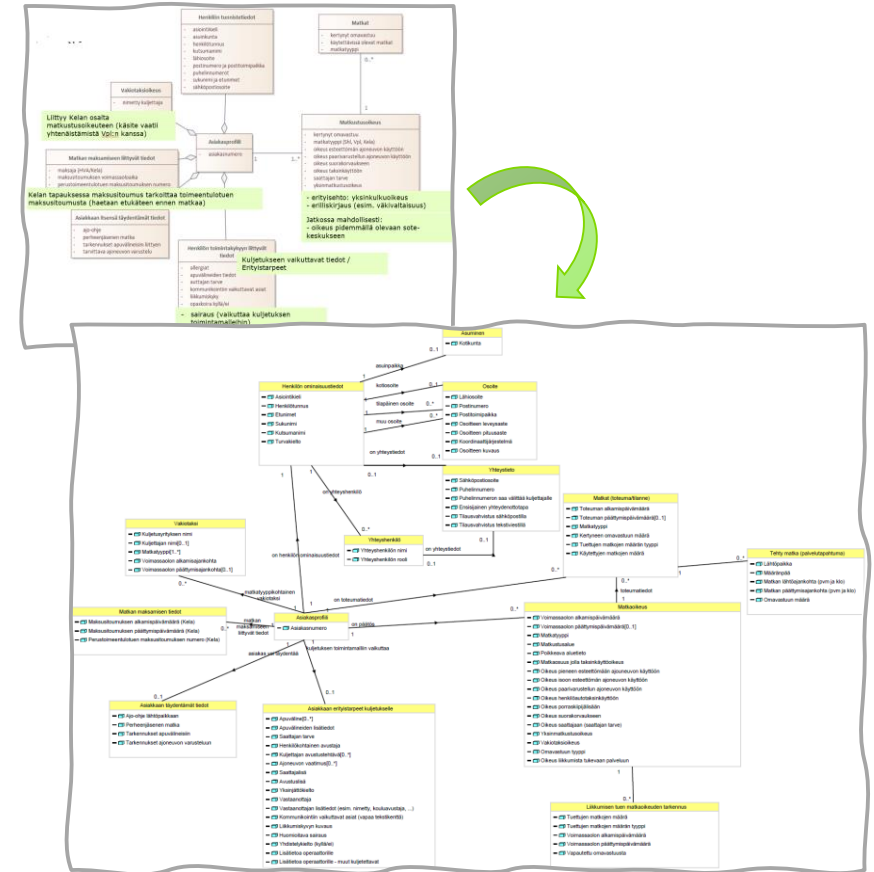
- ▶ joilla on pitkäaikainen taksinkäyttöoikeus (SVL)
- ▶ joille on myönnetty liikkumista tukevaa palvelua (VPL, SHL, EHL)

Miksi yhteinen asiakasprofiili ?

- ▶ Kaikille yhteinen asiakasprofiili yhdenmukaistaa määritteet ja käsitteet
 - ▶ Helpottaa kaikkien työtä kun puhutaan samoilla termeillä
- ▶ Asiakkaan tiedot kuvataan yhdellä tavalla yhteismitallisesti
- ▶ Yhteisestä asiakastietojärjestelmän etuna olisi, että asiakkaan matkustamiseen liittyvän tiedonmuutos (esim. saattajan tarve) päivittyisi kaikille samanaikaisesti vaatisi vain yhden päivityksen yhteen järjestelmään
- ▶ Mahdollistaa jatkokehitystä esim. tarjoamalla asiakkaalle pääsyn omiin matkustustietoihinsa palvelutarjoajasta riippumatta yhdestä paikasta
- ▶ Yhteinen asiakastietojärjestelmä mahdollistaa asiakkaan matkan tekemisen koko maassa riippumatta siitä, missä kuljetusoikeus on myönnetty.
 - ▶ liittyy sekä VPL:n kukkaromalliin, mutta myös Kelan korvaamiin matkoihin, koska matkoja tehdään yli oman hyvinvointialueen

Työpajat – näin tämä tehtiin

- ▶ 1: Aloitus – tietoryhmät
- ▶ 2-3: Tiedot käyttötilanteiden kautta
- ▶ 4: Tiedot ja käyttötilanteet,
 - ▶ Toimintakyvyn arviointiin liittyvät toimintakyvytietorakenteet (merkintä toimintakyvystä ja toimintakykyarvio) - Heidi Anttila, THL
- ▶ 5: Tiedot, järjestelmien välinen tiedonkulku-alustus
- kesätauko
- ▶ 6: Järjestelmien välinen tiedonkulku
- ▶ 7: Taustoitus, tiedonkulku, raportointitarpeet
- ▶ 8: Kantapalvelut ratkaisuvaihtoehtona
- ▶ 9: Lopputuotosten esittely, seuraavat askeleet



Työpajat ja kutsutut

Työpajat (yht. 9 kpl) pidettiin 17.4. – 24.9.2024

Työryhmä Tietoarkkitehti: Sirkku Kokkola

- ▶ Kelasta:
Anne Giss, Malla Taskinen, Susanna Isomäki, Taina Simonen, Eero Liitiä, Riikka Palomäki, Otto Talvitie
- ▶ THL:stä
Päivi Nurmi-Koikkalainen, Iiro Toikka, Päivi Hömppi
- Tervia oy:stä
▶ Erja Jaatinen, Tanja Witick, Virve Karhu
- ▶ LVM:stä
Aino Sipari, Jenni Rantio, Elina Immonen
- ▶ STM:stä
Anu Kangasjärvi, Emmi Vettenranta
- ▶ Fintrafficista Jaakko Rintamäki
- ▶ Traficomista:
Susanna Metsälampi, Pasi Hautalahti, Pipsa Eklund, Iina Rinne

Asiantuntijavieraat

- ▶ Heidi Anttila (THL)
 - ▶ Toimintakyvyn arviointiin toimintakykytietorakenteet (merkintä toimintakyvystä ja toimintakykyarvio)
- ▶ Tatu Heinonen (Kela), Tuomas Meriruoho (Kela)
 - ▶ Kanta-palveluiden esittely

Odotukset (17.4.) ja miten toteutui? (24.9.)

-  Odotus täyttynyt
-  Täyttyi osittain, mutta vaatii vielä työstöä



Keskitetyn asiakasprofiilin tietosisältö

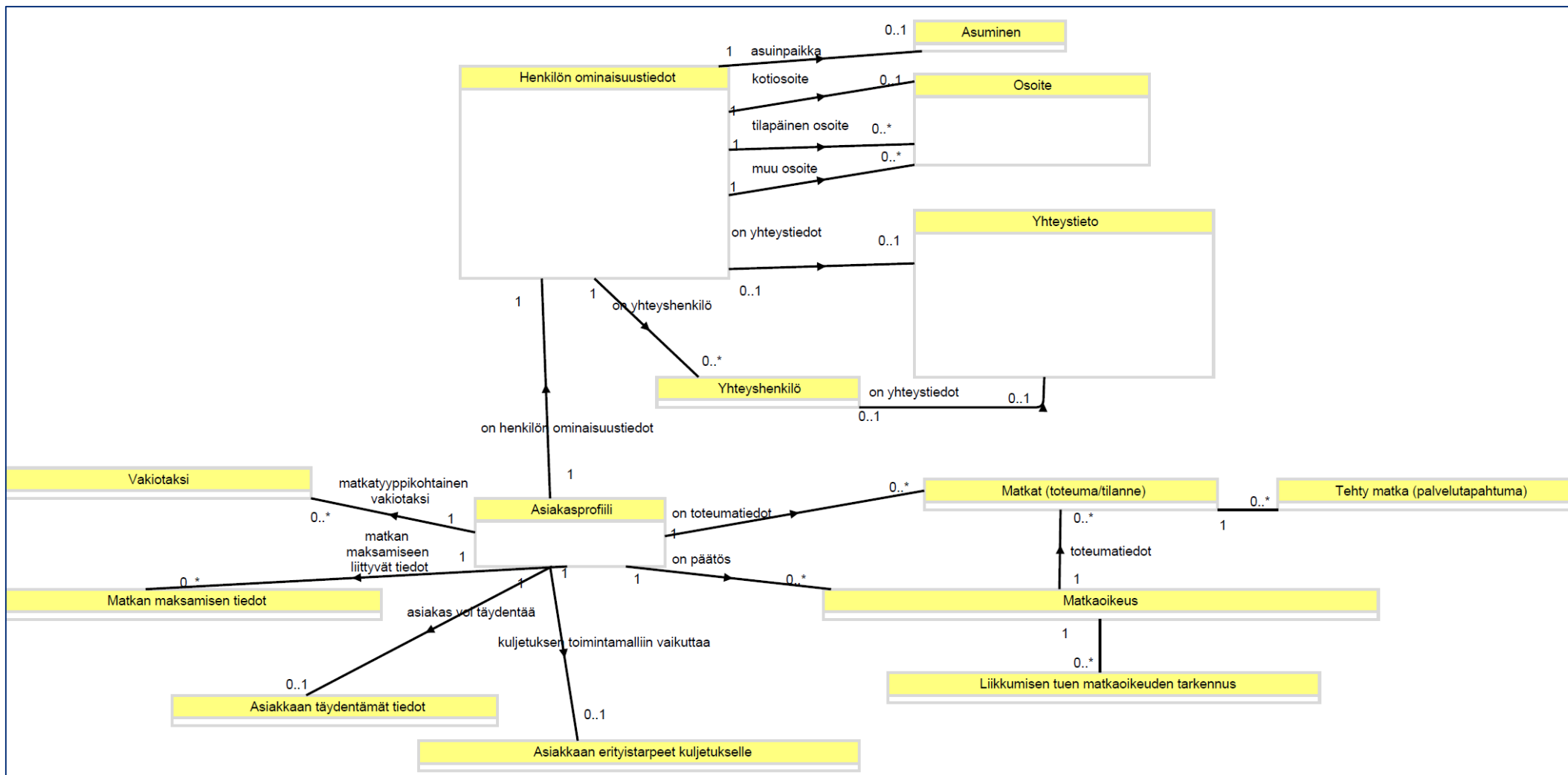
Looginen tietomalli
Käsitteet ja koodistot

Tietomalli ja käsitteet muodostettu
käyttötilanteiden ja käyttäjäroolien sekä
raportointiesimerkkien
kautta peilaten

Asiakasprofiilin tietomalli tietoryhmätasolla

Huom.
tietoryhmien
kuvaukset ja
luokittelu
liitteessä:

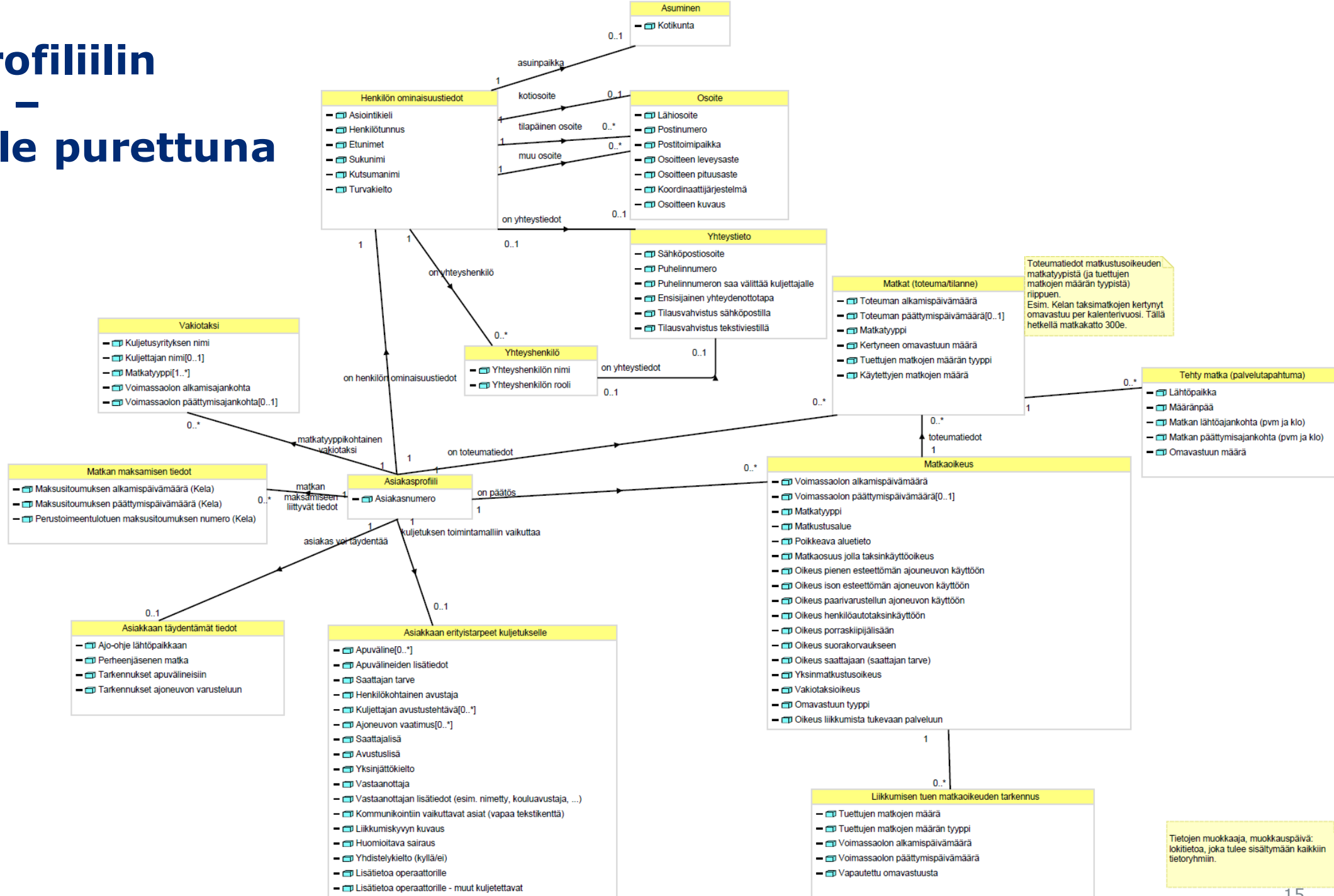
*Asiakasprofiilin
käsitteet ja
koodistot*



Asiakasprofiiliin tietomalli – tietotasolle purettuna

Huom. tietojen kuvaukset liitteessä:

Asiakasprofiilin käsitteet ja koodistot



Tietomalli, käsitteet ja alustavat koodistot

Tarkemmin liitteissä

- ▶ Asiakasprofiilin looginen tietomalli.pdf
- ▶ Käsitteet ja koodistot -excel

Tietomallin tiedot ja käsitteet tunnistettiin työpajoissa *käyttötilanteiden ja käyttäjäroolien* avulla (ks. Liitteet).

Työskentelyn loppupuolella nostettiin esiin muutamia *esimerkkejä raportointitarpeista* (ks. Liitteet). Raportointitarpeita peilattiin tietomallin tietoihin.

Yhteenveto järjestelmien välisestä tiedonkulusta

Keskitetty asiakasprofiili
–tiedonkulun kaavio ja
kuvaukset

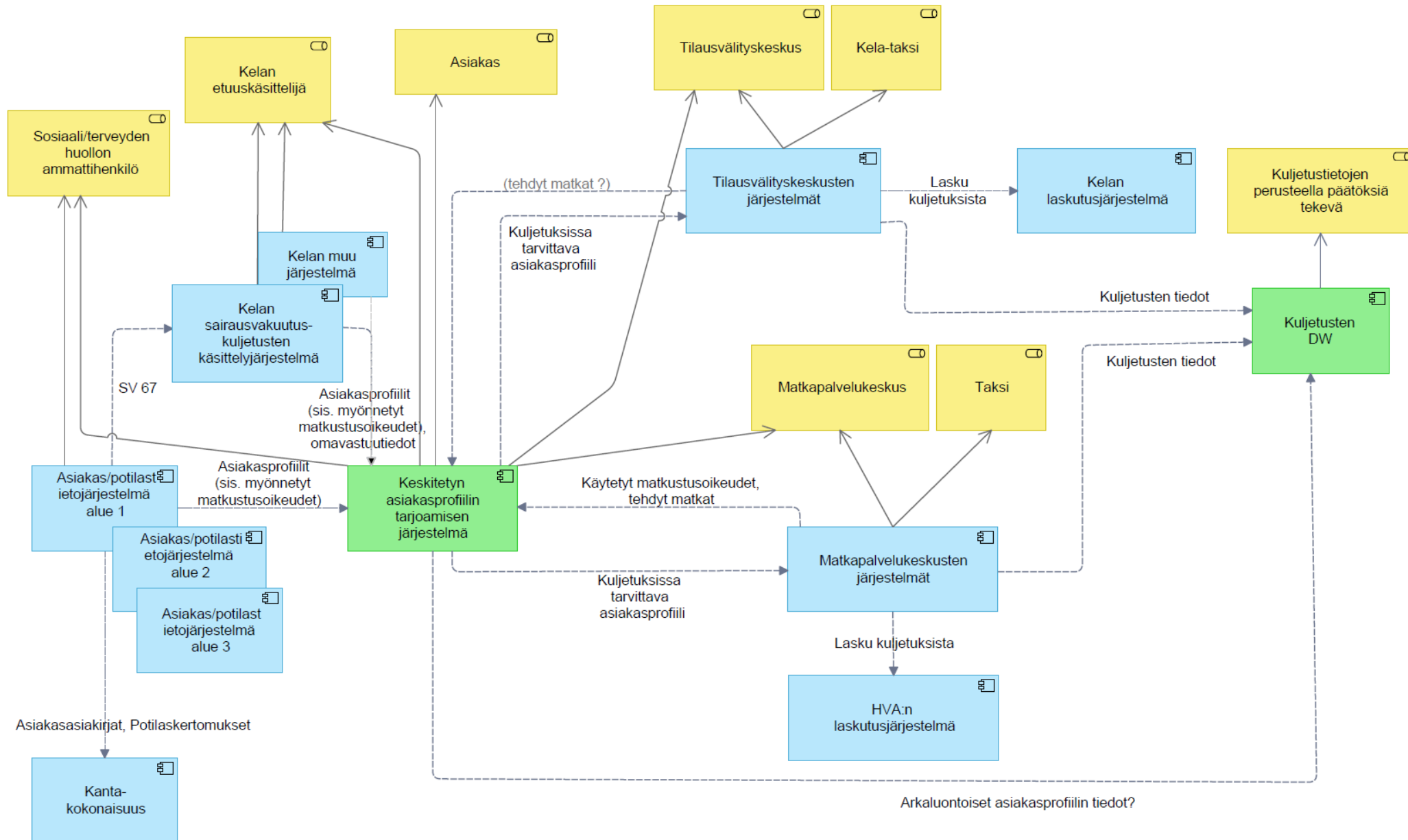
Sidosryhmäkaavio

Keskitetty asiakasprofiili – tiedonkulku

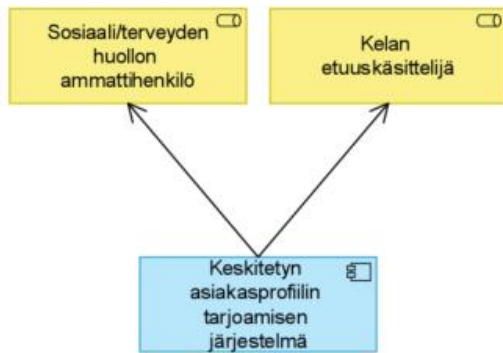
Keskitetty asiakasprofiili

- Palvelee kuljetusten järjestämistä tarjoamalla siinä tarvittavat asiakastiedot
- Kerää kuljetuksista relevantit toteumatiedot
- ”Rikastaa” Kuljetus DW:n tietoja asiakkaan kuljetustarpeeseen liittyvillä tiedoilla (arkaluoteisia?)

Lukuohje ja tietovirtojen kuvaukset seuraavilla sivuilla.

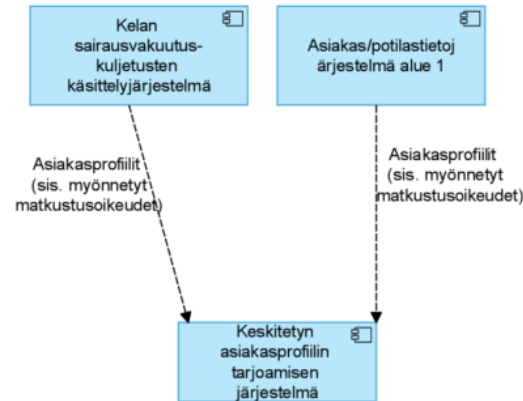


Kuvauksessa käytetyt yhteydet - lukuohje



Käyttö (Serving):

- Kuvaa palvelusuhdetta (käyttöä); esimerkiksi käyttäjä (rooli) käyttää tietojärjestelmää.



Virtaus (Flow):

- Kuvaa vuorovaikutusta tai tiedon virtausta; esimerkiksi tietovirrat järjestelmien välillä.

Tiedonkulun kuvaus

Lähde	Kohde	Siirtyvä tieto ja toiminnallisuus
<i>Sosiaali/terveydenhuollon ammattihenkilö</i>	Asiakas/potilastietojärjestelmä	Tekee päätöksen henkilön matkaoikeudesta. Päätös antaa matkaoikeuden ja kirjataan asiakas- ja potilastietojärjestelmään. Huomioitavat tiedot esim. apuvälineistä ja käyttäytymisen haasteista kirjataan asiakkaan profiiliin. Huom. Nykyisin esimerkiksi tieto apuvälineistä ja allergiasta löytyy pirstaloituneena HVA:n järjestelmästä.
<i>Kelan etuuskäsittelijä</i>	Kelan sairausvakuutuskuljetusten käsittelyjärjestelmä	Myöntää ja kirjaa henkilön sairausvakuutuslain mukaisen oikeuden kuljetusten pitkäaikaiseen käyttöön SV67 todistuksen perusteella ("Todistus matkakorvausta varten, SV67"). Todistus voi saapua paperisena (kirjataan käsin järjestelmään) tai sähköisesti (osa kirjautuu automaattisesti, osa kirjataan käsin järjestelmään).
Asiakas/potilastietojärjestelmä	Kanta-kokonaisuus	Asiakas pääsee kuljetusten piiriin asiakas/potilastietojärjestelmän kautta. Asiakasasiakirjat ja potilaskertomukset tallennetaan Kanta-kokonaisuuteen.
Asiakas/potilastietojärjestelmä	Kelan sairausvakuutuskuljetusten käsittelyjärjestelmä	Todistus matkakorvausta varten, SV67 tallennettavaksi kuljetusten käsittelyjärjestelmään.

Lähde	Kohde	Siirtyvä tieto ja toiminnallisuus
Asiakas/potilastietojärjestelmä	Keskitetyn asiakasprofiilin tarjoamisen järjestelmä	Keskitetyn asiakasprofiilin luonti ja päivitys hyödynnettäväksi kuljetusten järjestämisessä. Välitettävät tiedot: henkilön ominaisuustiedot, matkaoikeus ja liikkumisen tuen matkaoikeuden tarkennukset, asiakkaan erityistarpeet kuljetukselle <i>Huom. Tiedot hajallaan lähtöjärjestelmissä, osan tiedoista ammattihenkilö täydentää asiakasprofiiliin</i>
Kelan sairausvakuutuskuljetusten käsittelyjärjestelmä, Kelan muut järjestelmät (esim. maksusitoumustiedot)	Keskitetyn asiakasprofiilin tarjoamisen järjestelmä	Keskitetyn asiakasprofiilin luonti ja päivitys hyödynnettäväksi kuljetusten järjestämisessä. Välitettävät tiedot: henkilön ominaisuustiedot, matkaoikeus, asiakkaan erityistarpeet kuljetukselle, matkan maksamisen tiedot(perustoimeentulotuen maksusitoumus), tieto omavastuu tilanteesta (täynnä/ei täynnä tai euromääräinen tieto). <i>Huom. Osan tiedoista etuuskäsittelijä täydentää asiakasprofiiliin</i>

Lähde	Kohde	Siirtyvä tieto ja toiminnallisuus
<i>Kelan etuuskäsittelijä</i>	Keskitetyn asiakasprofiilin tarjoamisen järjestelmä	Täydentää asiakasprofiilin tietoja esimerkiksi asiakkaalta saamien lisätietojen perusteella. Päivitettävät tiedot: henkilön ominaisuustiedot (esim. yhteyshenkilö, tilapäinen osoite), asiakkaan erityistarpeet kuljetukselle, asiakkaan täydentämät tiedot, vakiotaksi-tiedot
<i>Sosiaali/terveydenhuollon ammattihenkilö</i>	Keskitetyn asiakasprofiilin tarjoamisen järjestelmä	Ks. Yllä Päivitettävät tiedot: henkilön ominaisuustiedot (esim. yhteyshenkilö, tilapäinen osoite), asiakkaan erityistarpeet kuljetukselle, asiakkaan täydentämät tiedot, vakiotaksi-tiedot
<i>Tilausvälityskeskus/ Matkapalvelukeskus</i>	Keskitetyn asiakasprofiilin tarjoamisen järjestelmä	Täydentää asiakasprofiilin tietoja asiakkaalta saamien lisätietojen perusteella. Päivitettävät tiedot: henkilön ominaisuustiedot (esim. puhelinnumero, tilapäinen osoite), vakiotaksi-tiedot (<i>tätä vielä pohdittava</i>)
<i>Asiakas</i>	Keskitetyn asiakasprofiilin tarjoamisen järjestelmä	Täydentää oman profiilinsa tietoja rajoitetusti, kuten esim. tilapäisen osoitteen (esim. kesäosoitteen).

Lähde	Kohde	Siirtyvä tieto ja toiminnallisuus
Keskitetyn asiakasprofiilin tarjoamisen järjestelmä	Tilausvälityskeskuksen järjestelmä	Välityskeskuksen käsitellessä asiakkaan matkatilausta tai vastatessa asiakkaan kysymyksiin (esim. vakiotaksioikeus) välitetään kyselyhetkellä voimassaolevat asiakasprofiilin tiedot. Välitettävät tiedot: kaikki asiakasprofiilin tiedot (rajaus: turvakielto asiakkaan osoitetietoja ei välitetä, asiakas kertoo itse mistä minne) näistä kuljettajalle/kuljetusyritykselle välitettävät tiedot: kuljetuksen tiedot (mistä-mihin), asiakkaan erityistarpeet kuljetukselle (kuljetuksen onnistumisen kannalta oleelliset), ja omavastuun periminen-Kela(kyllä/ei)
Keskitetyn asiakasprofiilin tarjoamisen järjestelmä	Matkapalvelukeskuksen järjestelmä	Ks. yllä
Tilausvälityskeskuksen järjestelmä	Keskitetyn asiakasprofiilin tarjoamisen järjestelmä	Välitettävät tiedot: Tehdyt matkat?
Matkapalvelukeskuksen järjestelmä	Keskitetyn asiakasprofiilin tarjoamisen järjestelmä	Kuljetuksen toteumatietojen välitys päivitettäväksi asiakasprofiilin tietoihin (heti kuljetuksen jälkeen). Välitettävät tiedot: Matkat-toteuma (sisältäen omavastuitten kertyminen, käytettyjen matkojen määrä), Kuljetut matkat rivitasolla (mistä-mihin, "porkkanatiedot" omavastuun pienentämisestä) Toteumatiedot kasvattavat/päivittävät asiakasprofiilin matkojen toteumatietoja (esim. käytettyjen matkojen määrä -tietoa).

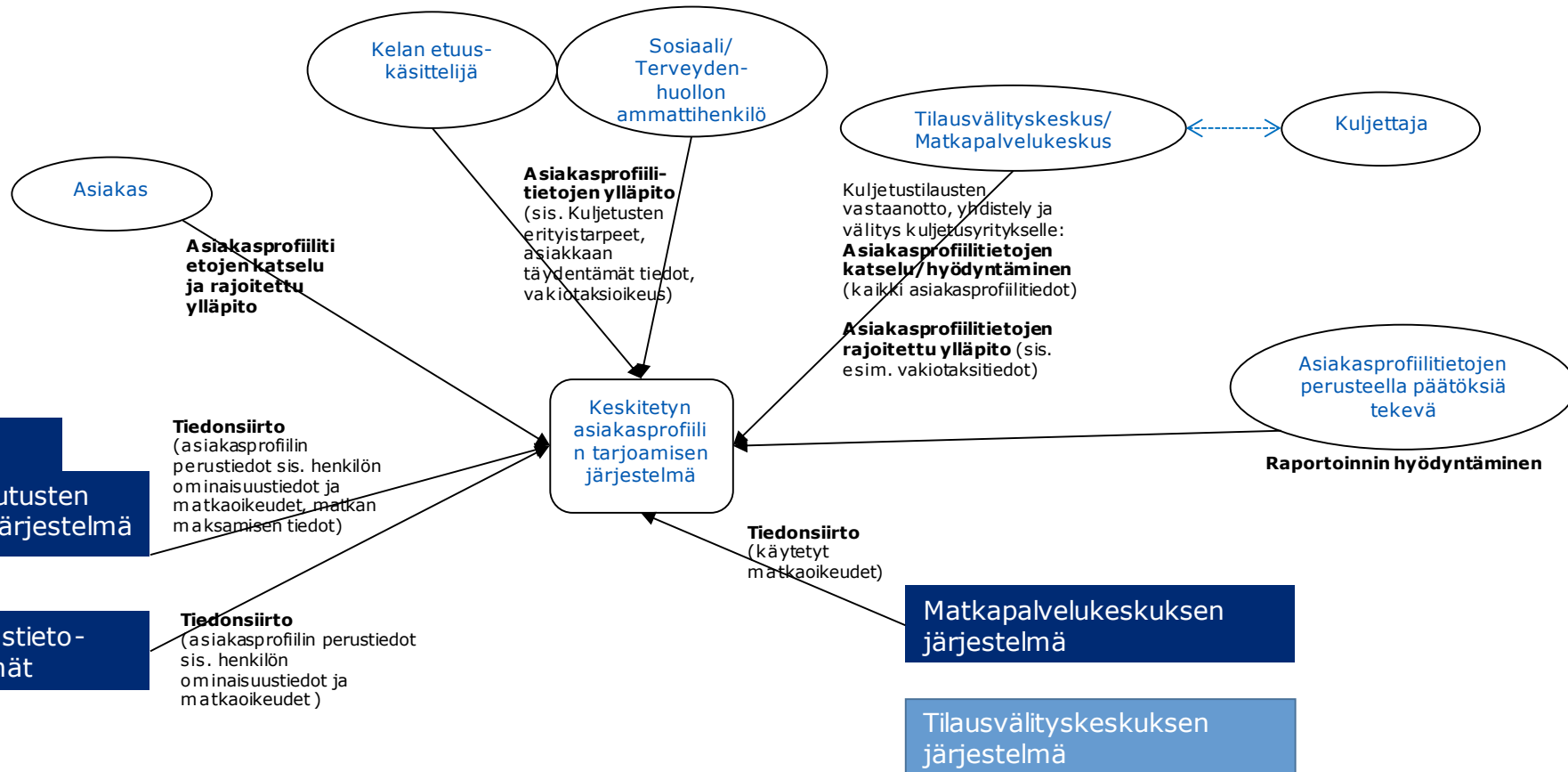
"Käytetyt matkustusoikeudet" -tietoa ei Kela matkoissa ole.

Jatkokeskusteluita ja tulevaisuuden ratkaisujen pohdintaa varten kaaviokuvaan jätettiin muistutus: Tehdyt matkat?

Lähde	Kohde	Siirtyvä tieto ja toiminnallisuus
Tilausvälityskeskuksen järjestelmä	Kelan laskutusjärjestelmä	Lasku toteutuneista kuljetuksista (sis. tiedon asiakkaalta veloitetusta oma-vastuuosuudesta).
Matkapalvelukeskuksen järjestelmä	HVA:n laskutusjärjestelmä	Lasku toteutuneista kuljetuksista.
Tilausvälityskeskuksen järjestelmä	Kuljetusten DW	Tiedot toteutuneista kuljetuksista analysointeja ja raportointia varten.
Matkapalvelukeskuksen järjestelmä	Kuljetusten DW	Tiedot toteutuneista kuljetuksista analysointeja ja raportointia varten.
Keskitetyn asiakasprofiilin tarjoamisen järjestelmä	Kuljetusten DW	Raportoinnissa tarvittavat asiakasprofiilista täydennettävät tiedot. <i>Huom. vaatii tarkentamista: riittävätkö välityskeskuksilta saadut tiedot asiakkaista? Tietojen ajantasaisuusvaatimukset?</i>

Keskitetty asiakasprofiili - sidosryhmäkaavio

Kuka käyttää, tuottaa, näkee tai tarvitsee keskitetyn asiakasprofiilin tietoja tai toimintoja



Lähtötiedot alustavan kustannusarvion laatimiselle

Selvitys Kanta-
palveluista
ratkaisuvaihtoehtona

Kanta -palvelut

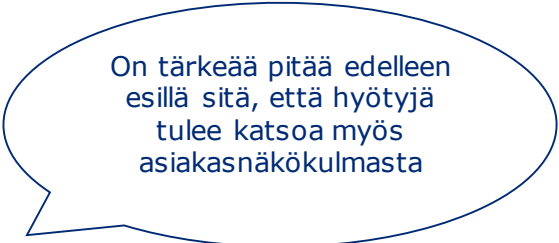
- ▶ Kanta-palveluiden esittely työpajassa 18.9.2024
 - Yleisesitys Kanta-palveluihin, Kanta-palvelujen hyödyntäminen sote-asiakasprofiilissa
 - Tatu Heinonen, Kela Tietopalvelut, johtava asiantuntija
 - Tuomas Meriruoho, Kela, juristi
- Esitysmateriaali toimitettu työpajoihin kutsutuille
- Työpajoissa keskusteltiin Kanta-palveluista yhtenä vaihtoehtona asiakasprofiilin toteuttamiselle

Nostoja keskusteluista Kanta-palveluiden esittelyyn liittyen 1/2

- ▶ Yhteinen ymmärrys vaatii vielä työstämistä/keskustelua, esim.
 - ▶ SOTE-palveluiden tiedot ovat jo osittain Kannassa ja määrä kasvaa. HVA:lla olisi tarve hyödyntää niitä
 - ▶ Kanta-palveluiden eri puolilla olevan terveydenhuollon ja sosiaalihuollon tietojen yhdistäminen ja hyödyntäminen
- ▶ Asiakasprofiilin tarkastelu eri näkökulmista, esim.
 - ▶ asiakkaalle menevät/näytettävät tiedot, mikä osa tiedoista on Kanta-yhteensopivaa?
 - ▶ Miten asiakas näkee kokonaisuuden, omat tietonsa?



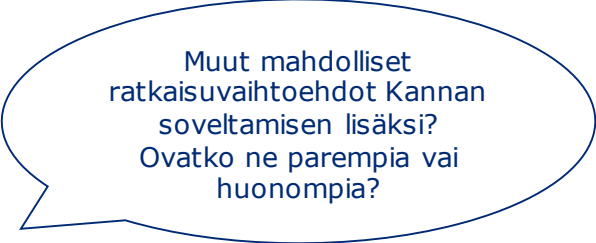
Tarvitaan lisää yhteistä keskustelua ja eri näkökulmien huomioimista



On tärkeää pitää edelleen esillä sitä, että hyötyjä tulee katsoa myös asiakasnäkökulmasta

Nostoja keskusteluista Kanta-palveluiden esittelyyn liittyen 2/2

- ▶ Kanta-palvelu ei suoraan istu toteutusympäristöksi nyt hahmoteltuun asiakasprofiiliin, mutta
 - ▶ Pitkällä aikajänteellä Kanta-palvelut voi olla mahdollinen ratkaisuvaihtoehto yhteisen asiakasprofiilin toteuttamiselle, edellyttää toki työtä ja lakimuutoksia
- ▶ Asia vaatii muiden vaihtoehtojen pohdintaa
 - ▶ Mitä muita vaihtoehtoja on? Mitä ne edellyttäisivät?
 - ▶ Voisiko asiakasprofiili jakautua tietoihin, joista osa on Kanta-palveluissa ja osa muualla? Mitkä asiakasprofiilin tiedot ovat Kanta-yhteensopivia?
- ▶ Kanta-palveluiden ohjauksesta, suunnittelusta (mm. esiselvitykset) ja seurannasta vastaa THL. Kehittämisen tiekartta löytyy Kelan sivuilta.



Muut mahdolliset
ratkaisuvaihtoehdot Kannan
soveltamisen lisäksi?
Ovatko ne parempia vai
huonompia?

Alustavat järjestelmävaatimukset

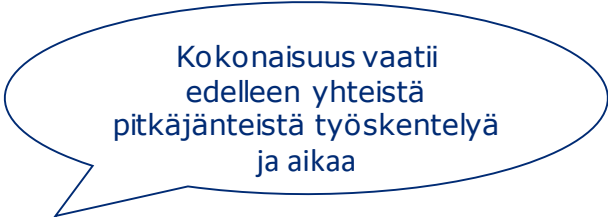
- ▶ Järjestelmävaatimuksista keskusteltiin lyhyesti työpajojen aikana
- ▶ Alustavia järjestelmävaatimuksia on dokumentoitu työpajan 13.9.2024 materiaaliin

Suosittelut jatkoaskeleet

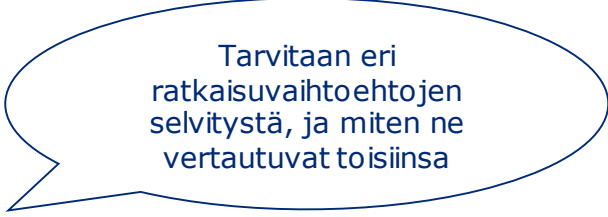
Jatkoaskeleet

Mitkä ovat seuraavat luontevat askeleet?

- ▶ Ratkaisuvaihtoehtojen selvitys
 - ▶ Mitä mahdollisuuksia ja haasteita eri vaihtoehtoihin liittyy?
 - ▶ Yhtenä työmenetelmänä teknologia-arkkitehdin tekemät haastattelut (HVA, Kela, ...)
- ▶ Alustavan kustannusarvion laadinta (hintahaarukka), eriteltynä esim. ratkaisun rakentaminen (kehitystyö), ylläpitokulut
- ▶ Muita konkreettisia tehtäviä
 - ▶ Koodistopalveluiden määritysten läpikäynti
 - ▶ Vastaavatko määritykset meidän tarpeita? Tehdään tarvittaessa muutosesityksiä ja kartoitetaan mitä puuttuu
 - ▶ Mikä prosentuaalinen osuus on jo olemassa?
 - ▶ Tervia vertaa tässä kuvattua asiakasprofiilia heillä nyt työn alla olevaan ratkaisuun (käyttöönotto vuodenvaihteessa, kesään mennessä saadaan havaintoja/kokemuksia asiakasprofiiliin liittyen)



Kokonaisuus vaatii edelleen yhteistä pitkäjänteistä työskentelyä ja aikaa



Tarvitaan eri ratkaisuvaihtoehtojen selvitystä, ja miten ne vertautuvat toisiinsa



Kiitos!

Liitteet

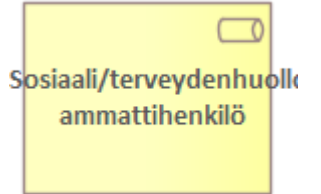
Asiakasprofiilin looginen tietomalli
Käsitteet ja koodistot
Käyttötilanteet ja käyttäjäroolit
Esimerkkejä raportointitarpeista
Selvitys Kela-taksien käyttömääristä
Linkki: [Kyberturvallisuuskeskus,](#)
[Ohjeita Sote-organisaatioille](#)

Käyttötilanteet ja käyttäjäroolit



Toimijan roolit käyttötilanteissa

- ▶ Viranhaltija
- ▶ Sosiaalihuollon ammattihenkilö
- ▶ Terveystenhuollon ammattihenkilö
- ▶ Kelan etuuskäsittelijä
- ▶ Kuljetusyritys/Kuljettaja
- ▶ Välityskeskus
 - ▶ Nykyisin: Tilausvälityskeskus (Kela), Matkapalvelukeskus (HVA)
- ▶ Asiakas/Kuljetettava
 - ▶ terveydentilan, liikkumistuen, vaikeavammaisuuden takia kuljetusta tarvitseva



Rooli:

- Kuvaa toimijan roolia tai vastuuta tietyssä tilanteessa. Käytetään yleensä tarkemman tason kuvauksissa, kun halutaan nimenomaan viitata tiettyyn tehtävään, jota toimija suorittaa.

Asiakasprofiili – tietojen luonti

1. Sosiaalihuollon/terveydenhuollon ammattihenkilö (HVA:n viranhaltija) tekee päätöksen liikkumista tukevista palveluista ja kirjaa asiakasprofiilin tiedot
2. Kelan etuuskäsittelijä kirjaa matkaoikeuden, joka perustuu terveydenhuollosta tulleeseen tulleeseen todisteeseen (SV67) tai muuhun materiaaliin, josta käsittelijä päättelee matkaoikeuden ja kirjaa asiakasprofiilin tiedot (uusi asiakas)
 - Jatkossa tieto tulee järjestelmästä, kun asiakkaalle kirjataan pitkäaikainen taksin käyttöoikeus

Huom. Osa asiakasprofiilin tiedoista saadaan sähköisesti järjestelmästä, joihin päätös ensisijaisesti kirjataan

Asiakasprofiili – tietojen hyödyntäminen

1. Välityskeskus tarkistaa asiakkaan erityistarpeet asiakasprofiilista kuljetusta suunnitellessa
 - ▶ Asiakasprofiili vaikuttaa kulkuneuvon valintaan, kuljetusten yhdisteltävyyden suunnitteluun sekä kuljettajan ohjeistamiseen
2. Kuljettaja hyödyntää välityskeskuksealta saamia tietoja kuljetuksen onnistumisen varmistamiseksi ja kuljettaa asiakkaan
 - ▶ Mitkä tiedot ovat kuljettajalle välttämättömiä? Asiakasprofiilia kuljettaja ei pääse näkemään.
 - ▶ Kuljetus (ennen, aikana, maksaminen, jälkeen)
3. Kuljetettava asiakas(tai hänen edustaja) suunnittelee matkoja ja tarkistaa toteutumatilanteen

Asiakasprofiili – tietojen muutos/ täydentäminen

1. Asiakasprofiilin tiedot päivittyvät toteutuneen matkan perusteella
 - ▶ Kela-kydyt, liikkumista tukevien palveluiden kydyt (HVA)
2. Ammattihenkilö (Sosiaalihuollon/terveydenhuollon ammattihenkilö tai Kelan etuuskäsittelijä) tarkoittaa asiakasprofiilin tietoja
 - ▶ Huom. päätöksiin liittyviä tietoja ei voi muuttaa
3. Välityskeskus tarkoittaa asiakasprofiilin tiettyjä tietoja kuljettajalta tai asiakkaalta (tai hänen edustajaltaan) saamansa tiedot perusteella
 - ▶ Asiakasprofiilin tietoja välityskeskus voi päivittää rajatusti (lähinnä puhelinnumero)
 - ▶ Välityskeskus tyypillisesti päivittää yksittäiseen tilaukseen liittyviä tietoja (ei asiakasprofiilin tietoja)
4. Kuljetettava asiakas (tai hänen edustajansa) tarkoittaa asiakasprofiilin tietoja ottamalla yhteyttä ammattihenkilöön (Sosiaalihuollon/terveydenhuollon tai Kelan)
 - ▶ Henkilön ominaisuustietojen korjaus –rajatusti.
 - ▶ Päätöksiin liittyviä tietoja voi korjata vain ottamalla yhteyttä viranhaltijaan

Esimerkkejä raportointitarpeista



Keskitetty asiakasprofiili – esimerkkejä raportointitarpeista

Mitä raportointitarpeita
kohdistuu
asiakasprofiilin
tietoihin?

Puuttuuko
asiakasprofiilista tietoja
raportointi-
näkökulmasta?

- ▶ Matkaoikeuspäätökset
 - ▶ Ketkä päätöksiä saaneista asiakkaista käyttävät palveluita
 - ▶ HVA-alueiden kesken myöntämiskriteereiden vertailu, minkälaisia päätöksiä tehdään esim.
 - ▶ Paljonko päätöksiä tehdään, SHL:n ja VPL:n välinen suhde
 - ▶ Seurataan kaikkea päätöksellä olevaa tietoa suhteessa muihin HVA-alueisiin
 - ▶ Vakiotaksioikeuden (omataksioikeus) omaavien asiakkaiden osuus (kokonaisuudesta, eri päätöstyypeistä, ...)
 - ▶ Yksinkulkuoikeutettujen määrä (vaikuttaa esim. autojen saatavuuteen)
 - ▶ Yksilöllisten päätösten määrä (päätös laajempi kuin esim. mihin VPL oikeuttaa)
- ▶ Valtakunnallisiin tilastoihin vertailu
 - ▶ esim. Kelan myöntämät vammaisetuudet vs. HVA -alueen VPL päätökset

Keskitetty asiakasprofiili – esimerkkejä raportointitarpeista

- ▶ Asiakkaat:
 - ▶ asiakkaiden sijoittuminen alueellisesti (missä ovat kartalla)
 - ▶ ikäryhmät (esim. vanhukset, alaikäiset), ikäluokat, sukupuolet
 - ▶ päätöksen peruste (VPL, SHL, ...)
 - ▶ paljonko tehdään asiointimatkoja, työmatkoja, opiskelumatkoja
 - ▶ Kela-taksia käyttävät asiakasryhmät, jotka käyttävät VPL ja SHL matkoja
- ▶ Käytetyt matkat
 - ▶ Asiakkaiden matkojen käyttö: vuorokausisykli, autojen riittävyys, ruuhka-ajat jne (raportointi KuljetusDW?)
 - ▶ Usein käytetyt määränpäät (HVA-kiirettömät potilaskyydit ja Kela-kyydit -> raportointi muualta)
- ▶ Asiakaskohtaisesti:
 - ▶ Paljonko matkaoikeuden mukaisia matkoja on jäljellä (euroja, matkoja, kilometrejä) (HVA)
 - ▶ Omavastuuosuudet (paljonko maksanut, maksamatta)
 - ▶ Omavastuun laskutusperuste (mistä kyydeistä muodostunut) (HVA)

Asiakasmäärät selvitys

Kelan taksimatkat

Anne Giss, Kela



Kelan taksimatkoja käyttäville asiakkaille asiakasprofiili tehdään niille henkilöille, jotka käyttävät paljon taksia

Profiilin tekee HVA:een terveydenhuollon asiantuntija

► Taksimatkojen lukumääräjakauma v.2019

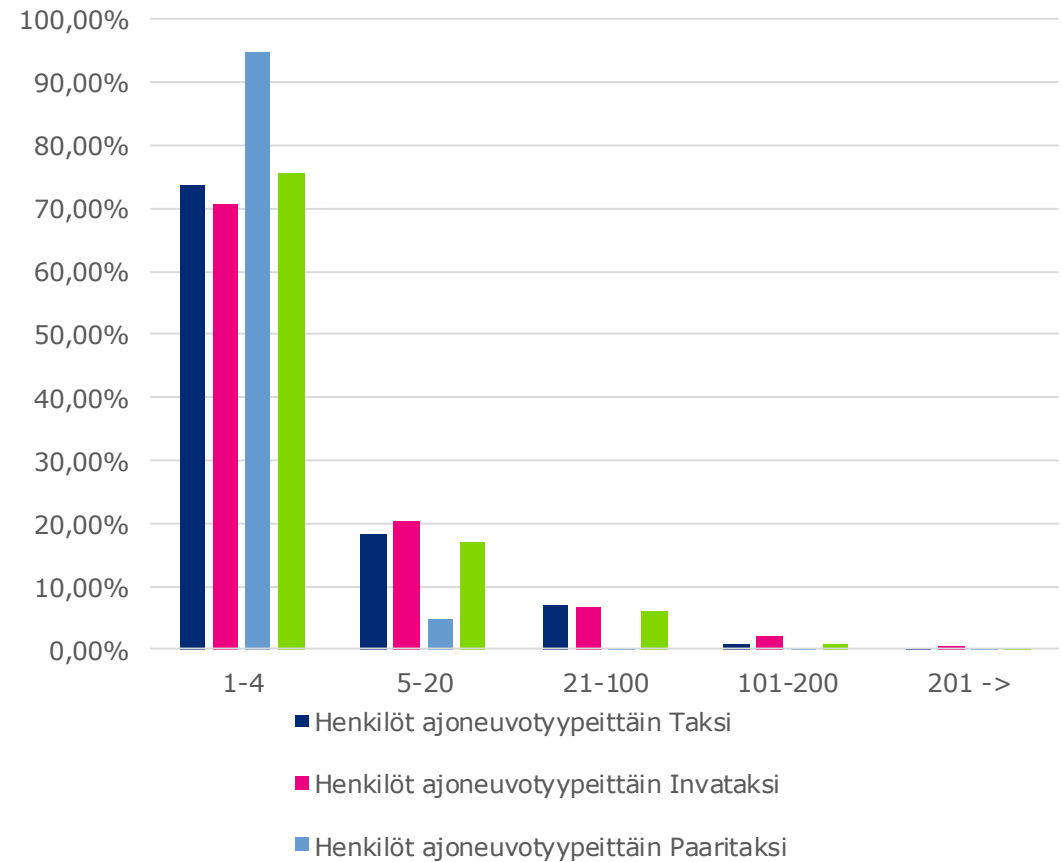
► Suurin osa asiakkaista, tekee 1-2 matkaa ja yli **75% asiakkaista tekee 1-4 matkaa vuodessa**

► Matka ja sen tilaaminen ovat kertaluonteisia tapahtumia, jolloin helppous ja luotettavuus korostuvat, matkojen osuus noin 15 %

► Pieni osa asiakkaista, **alle 10 % käyttää Kela-taksia säännöllisesti**, edes kuukausittain

► Matkojen osuus on yli 60 % – pieni osa asiakkaista tekee valtaosan matkoista

► Matkat ovat pääosin kuntoutus- ja dialyysiin kohdistuvia, asiakkailla usein VPL-oikeus



- ▶ Edellisen sivun tiedot ovat vuodelta 2019, mutta matkojen jakauma on pysynyt samankaltaisena vuosien mittaan.
- ▶ Taksimatkojen perusteella sai korvausta vuonna 2023 yhteensä 363 000 asiakasta, joista noin 272 000 asiakasta teki vain 1-2 matkaa vuodessa.
 - ▶ Nämä matkat kohdistuvat asiakkaille, joilla ei ole sellaista pitkäaikaissairautta, joka vaatisi asiakkaan jatkuvia käyntejä terveydenhuollossa ja joiden vamma tai sairaus edellyttäisi taksin käyttöä. Näiden asiakkaiden taksimatkan tarve aiheutuu joko äkillisestä sairaudesta tai esim. leikkauksesta kotiutumiseen.
- ▶ Edellä mainittujen asiakkaiden taksin käytön varmistaa joko välittäjä tilauspuhelun yhteydessä Kelan antamien ohjeiden mukaan tai terveydenhuollon henkilö tilatessaan asiakkaan paluumatkaa terveydenhuollosta.
- ▶ **Huomio työpajasta 7.5.2024:** HVA:iden kiirettömät potilassiirrot, jotka eivät ole Kela-kyytejä. Näiden osalta ei myöskään tehdä päätöksiä, vaan ovat yksittäisiä kyytejä yksiköiden välillä. Terveydenhuollon ammattilainen tilaa kiireettömän potilassiirron, joka on siis tilaus eikä luoda asiakasprofiilia.