VALTIONEUVOSTO
STATSRÅDET

Kelan tuottamat valinnanvapauden tiedonhallintapalvelut

28.5.2018
Soteuttamo, Jyväskylä

Hanna Varis
Hankepäällikkö, KelaVV-hanke
Kela

Valinnanvapauden digitalisaatiota rakentamassa

Kela

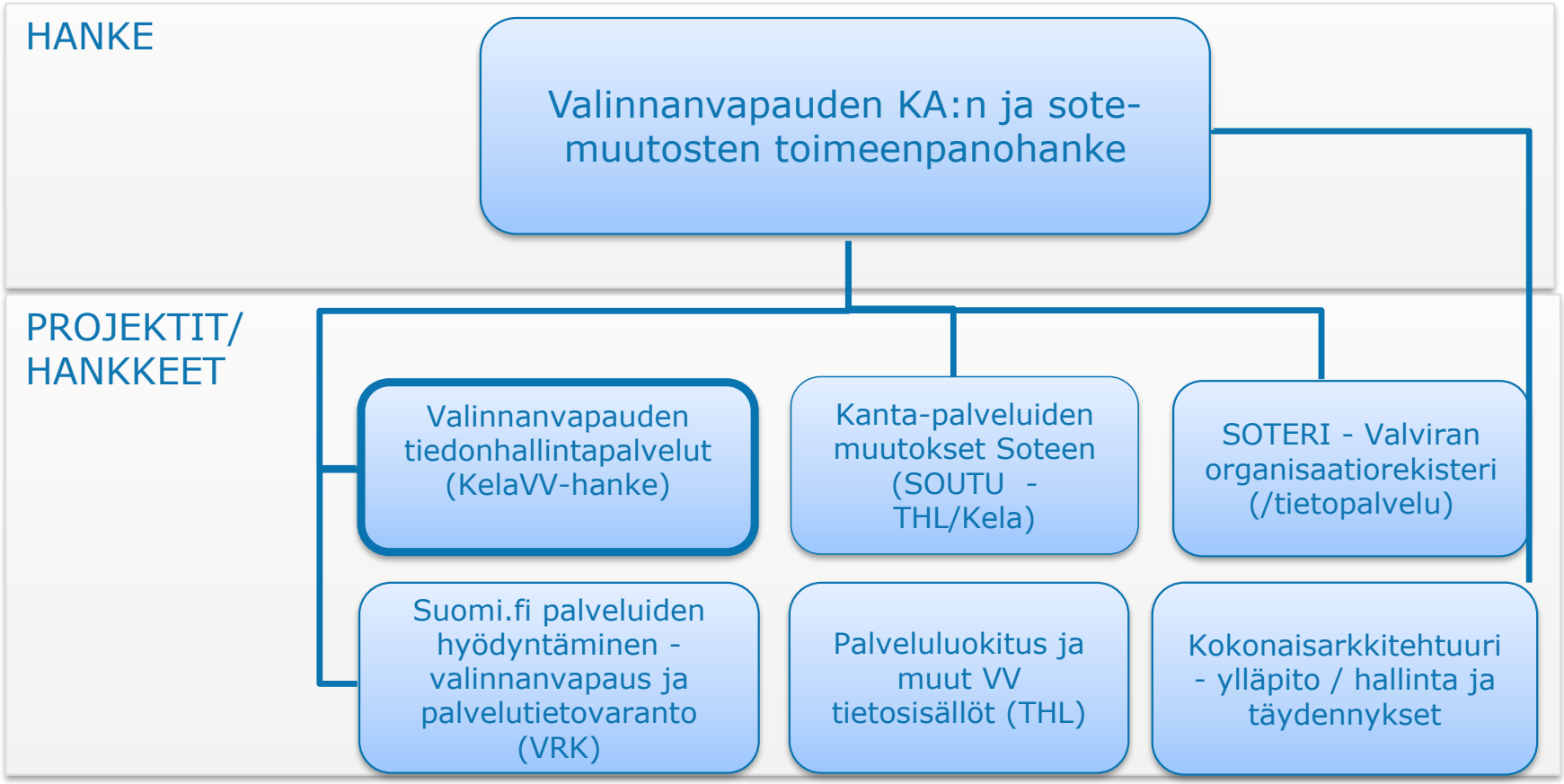
Kanta

TERVEYDEN JA HYVINVOINNIN LAITOS

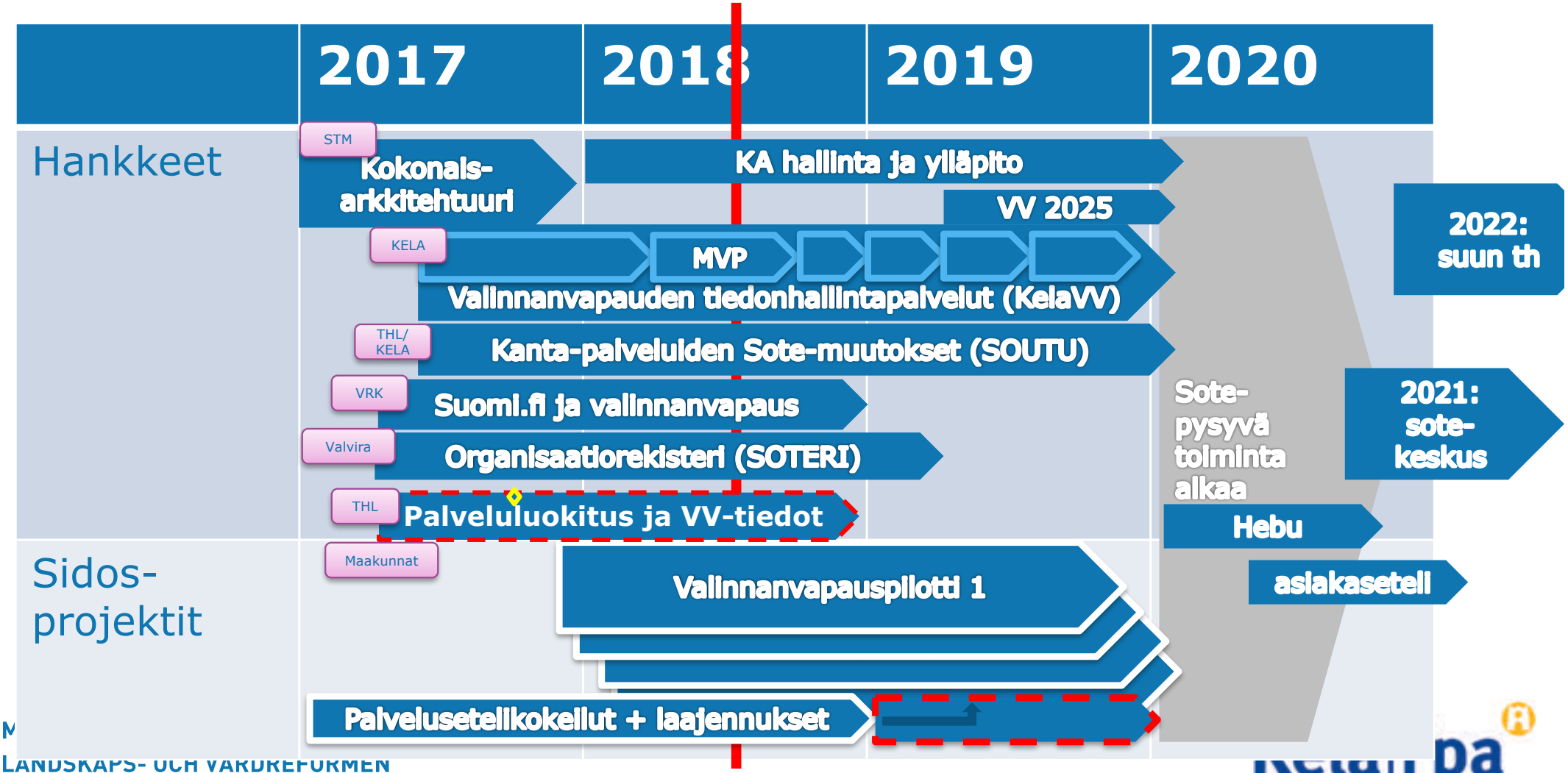
Suomi.fi

Valvira
Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto

Sote-muutosten toimeenpanohankkeet



Hankekokonaisuus & aikataulu



Kelan roolit maakunta- ja sote-uudistuksessa

Valinnanvapauden tiedonhallinta-palvelujen rakentaminen

Kanta-palvelujen yhteyteen rakennetaan valinnanvapauden tiedonhallintapalvelut. Niiden avulla hallitaan esimerkiksi palveluntuottajan ja maakunnan välisiä sopimuksia sekä tietoja siitä, minkä palveluntuottajan asiakas on valinnut.

Valtakunnallisen maksuliikenteen hoitaminen

Kelan tehtäväksi tulee palveluntuottajille maksettavien korvausten laskenta ja maksujen välittäminen maakunnilta palveluntuottajille.

Etuuksien maksaminen

Kela maksaa asiakkailleen etuudet kuten tähänkin saakka. Lähivuosina tarkentuu, millaisia muutoksia sote-uudistus tuo etuuksiin.

Valinnanvapauden pilotit käynnistyvät syksyllä 2018

Kela rakentaa valinnanvapauspiloteille tiedonhallintapalvelut

Pilotteja varten rakennetaan asiointipalvelut asiakkaille, palvelunjärjestäjille ja palvelun-tuottajille.

Kela tarjoaa kansallista neuvontaa valinnanvapaudesta

Pilotteja tukee kansallinen sote-neuvonta. Neuvontaa ja tukea saa puhelimitse, sähköpos-titse tai keskustelemalla chattirobotin kanssa.

Kela tarjoaa tietopalveluja

Kela kerää eri maakunnista yhtenäistä ja vertailu-kelpoista raportointi- ja tilastotietoa. Piloteista saatavaa tietoa hyödynnetään, kun valinnan-vapaus laajenee vaiheittain koko maahan.

Kela Kanta

Valinnanvapauden tiedonhallintapalvelut –hanke (KelaVV-hanke)

- Kela toteuttaa sote-valinnanvapauskokonaisuuden, johon sisältyvät seuraavat tiedonhallintapalvelut ja kokonaisuudet:
  - Tuottajahallintapalvelu
  - Asiakkaan valinnan toteuttava palvelu
  - Maksatus palveluntuottajille
  - Palvelutuotannon seurantapalvelu
    - Sisältää henkilökohtainen budjetin ja asiakassetelien toiminnot
  - Palvelun tuottajien yhteiskuntavastuun tietopalvelu
  - Neuvonnan ja tuen hoitaminen
  - Tietovarastointiratkaisu, tietoallas

KelaVV-hanke - Valinnanvapauden tiedonhallintapalvelut

- **Tuottajahallintapalvelu**
  - Ensimmäisessä vaiheessa sote-keskustuottajien hallinta
    - Suunhoidon tuottajat mukaan, kun pilotointimalli selviää
    - Henkilökohtaisen budjetin ja asiakassetelien tuottajat hallinnoidaan nykyisillä setelijärjestelmillä
  - Palveluntuottajien ilmoittautuminen
    - Sote-organisaatiorekisteri pohjarekisterinä
    - Myös ilmoittautumisen liitteet toimitetaan sähköisesti
  - Järjestäjällä ilmoittautumisten vastaanotto
    - Ilmoittautumisessa annetut tiedot pohjatietoina sopimustiedoille
      - Sopimustiedot mahdollistavat tuottajavalinnat ja maksatuksen
      - Varsinainen tuottajasopimus tallennetaan maakunnan omaan järjestelmään
  - Tuottajien ja järjestäjien omien yhteystietojen hallinta
  - Järjestäjälle ja tuottajalle tehdään erilaisia raportointitoimintoja

KelaVV-hanke - Valinnanvapauden tiedonhallintapalvelut

- **Asiakkaan valinnan toteuttava palvelu**
  - Mahdollistaa suoran valinnan palveluntuottajan valinnan
    - Sote-keskuksen ja suunhoidon yksikön valitseminen
    - Myös maakunnan liikelaitoksen valinta, kun liikelaitos valitaan toisesta maakunnasta
  - Kela tarjoaa käyttöliittymät ja rajapinnat
    - Asiakkaan itse tekemät valinnat Omakannassa
      - Myös lapsen puolesta asiointi
      - Omakanta on yhteydessä VRK:n tarjoamaan Valinnanvapauden tietopalveluun, jossa asiakas voi vertailla tuottajia
    - Valinta voidaan tallentaa myös tuottajan tai järjestäjän käyttöliittymillä Kanta.fi:ssä
      - Järjestäjälle toiminnallisuudet myös poikkeustilanteisiin
    - Kela tarjoaa mahdollisuuden tehdä valinta rajapintojen kautta järjestäjän ja tuottajan omissa järjestelmissä
      - Myös tuottajatiedon välittäminen omiin APT-järjestelmiin

KelaVV-hanke - Valinnanvapauden tiedonhallintapalvelut

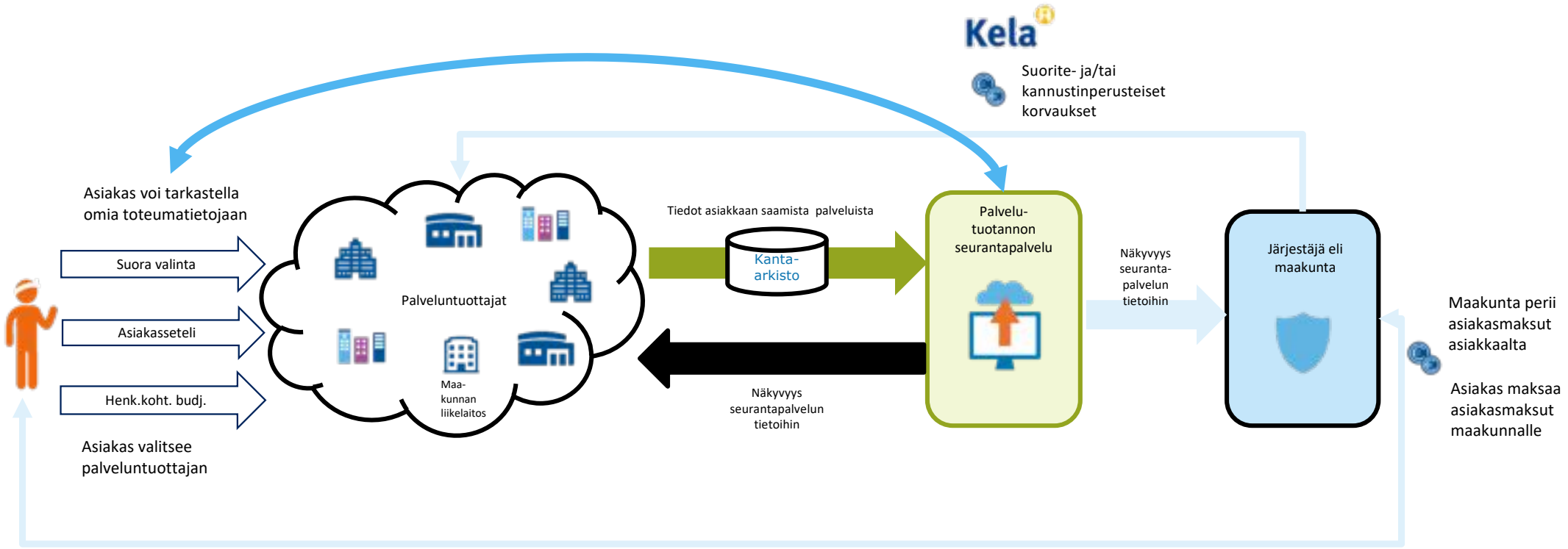
- **Korvausten laskenta ja maksatus**
  - Suoran valinnan palveluiden korvausten laskenta
    - Ensimmäisessä vaiheessa toteutetaan ns. kiinteä korvaus
      - Myöhemmin muut maksuelementit (esim. suorite- ja kannustinperusteiset korvaukset)
    - Kela laskee asiakaskohtaisen hinnan THL:n määrittämien tarvetekijöiden perusteella
      - Tuottajat eivät saa tietoonsa asiakaskohtaista korvausta, vaan heille maksut menevät könttäsummina
  - Maksujen välittäminen maakunnilta palveluntuottajille
    - Maksu lasketaan kuukausittain, laskutetaan maakunnasta ja tilitetään tuottajille
      - Tarvittavat tiedot saadaan Tuottajahallintapalvelusta

KelaVV-hanke - Valinnanvapauden tiedonhallintapalvelut

- **Palvelutuotannon seurantapalvelu**
  - Mahdollistaa järjestäjälle palvelutuotannon seuraamisen myös yksityisten tuottajien osalta
    - Palveluiden käytön seuraaminen
    - Tuottajakohtainen vaikuttavuuden seuraaminen
    - Järjestämisvastuun seuraaminen
    - Suoritetietojen saaminen Kannasta asiakasmaksujen perusteiksi ja suoriteperusteisiin korvauksiin
  - Seurantapalvelun avulla tuotetaan tietoa myös tuottajille, asiakkaille ja kansallisille toimijoille, esim.
    - Asiakasmaksukertymän näyttäminen asiakkaalle Omakannassa
    - Asiakaspalautteen kerääminen käynneistä ja palveluista
    - Yhtenevät tiedot eri maakunnista kansalliseen vertailuun

Johdanto

✓ Seurantapalvelu toimii linkkinä tuottajan ja järjestäjän välillä



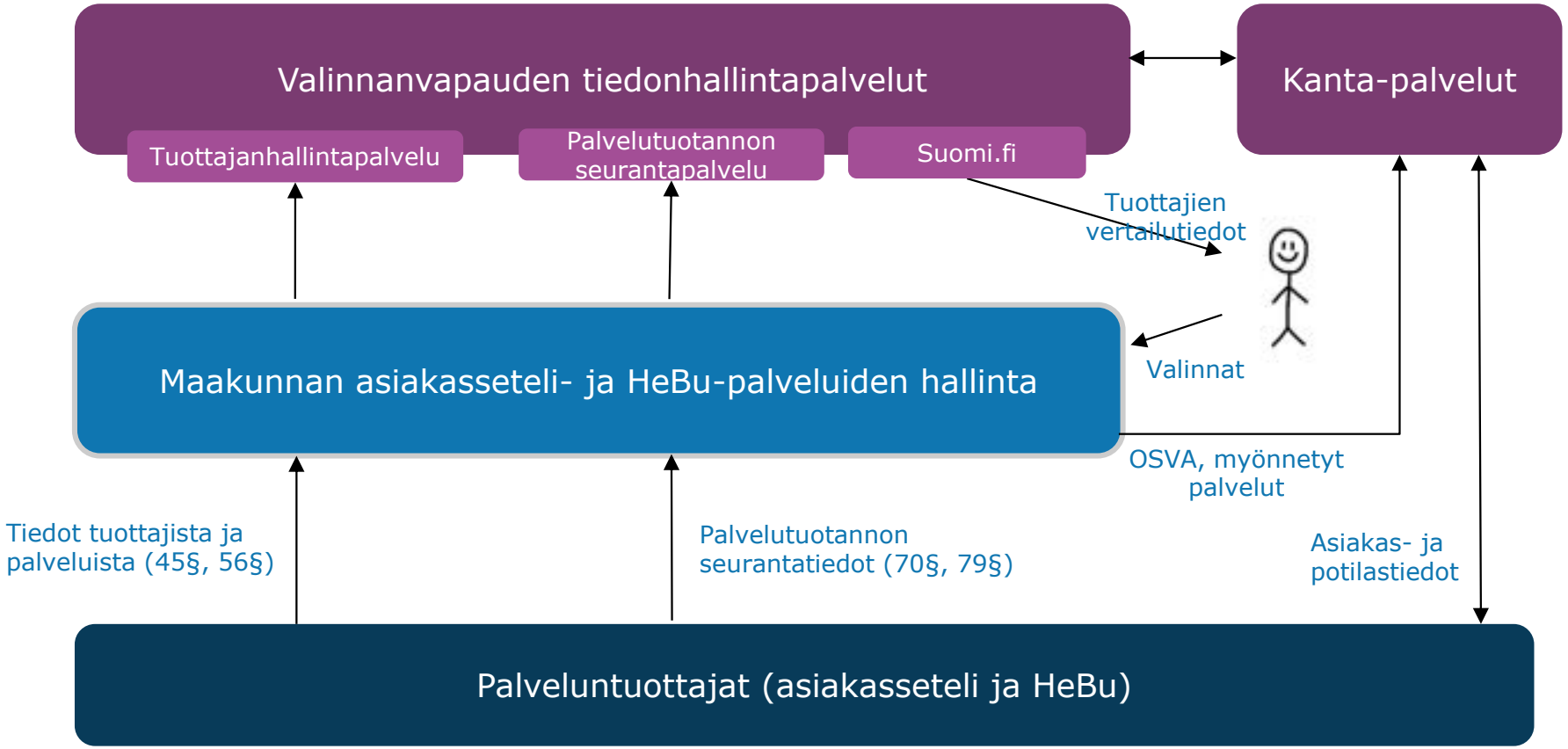
KelaVV-hanke - Valinnanvapauden tiedonhallintapalvelut

- **Palvelun tuottajien yhteiskuntavastuun tietopalvelu**
  - Yksityisillä tuottajilla on velvollisuus tuottaa tietoa toiminnastaan
    - Tilinpäätöstiedot
    - Verotustiedot
    - Hallinto- ja ohjausjärjestelmä
    - Tutkimus- ja kehitystoiminta
    - Asiakaspalautteiden huomioiminen toiminnassa
  - Kela toteuttaa tietopalvelun, josta eri toimijat saavat esimerkiksi vertailutietoa tuottajista
    - Tietoja voidaan katsoa eri käyttöliittymiltä, esim. Omakanta, Suomi.fi
  - Aikataulu ja tietopalvelun sisältö on vielä tarkemmin määrittelemättä
    - STM tehnyt esiselvityksen, josta Kela jatkaa selvitystä
  - Tuottajilla on velvollisuus antaa tietonsa tietopalveluun
    - Osa tiedoista voi tulla ohjelmallisesti suoraan muilta viranomaisilta
    - Maakunnat voivat sisällyttää velvollisuuden tuottajaehtoihin

KelaVV-hanke - Valinnanvapauden tiedonhallintapalvelut

- **Henkilökohtainen budjetti ja asiakassetelit**
  - Asiakkaille myönnetyt setelit ja henkilökohtaiset budjetit hallinnoidaan maakuntien hankkimissa setelijärjestelmissä
    - Setelien osalta vastuu järjestelmistä maakunnilla, suorassa valinnassa enemmän Kelalla
  - Tuottajien tietoja hallinnoidaan setelijärjestelmissä
    - Tiedot hyväksytyistä tuottajista välitetään Kelan Tuottajahallinta-palveluun ja siitä edelleen Suomi.fi Palvelutietovarantoon
  - Seurantapalvelun avulla Kela saa tiedot asiakkaiden seteleistä ja budjeteista setelijärjestelmistä
    - Tiedot voidaan näyttää asiakkaalle Omakannassa
    - Tietoa kerätään Kelaan kansallisia tietotarpeita varten
  - Kela voi yhdistää seteleihin ja budjetteihin liittyvät tiedot, jotka tulevat seurantapalvelun avulla setelijärjestelmistä ja Kannasta
    - Järjestäjälle tarjotaan seurantapalvelun avulla tietoa esim. seteleillä tuotujen palveluiden vaikuttavuudesta

Yhteenveto seteli- ja hebu-toimijoiden välisistä tietovirroista

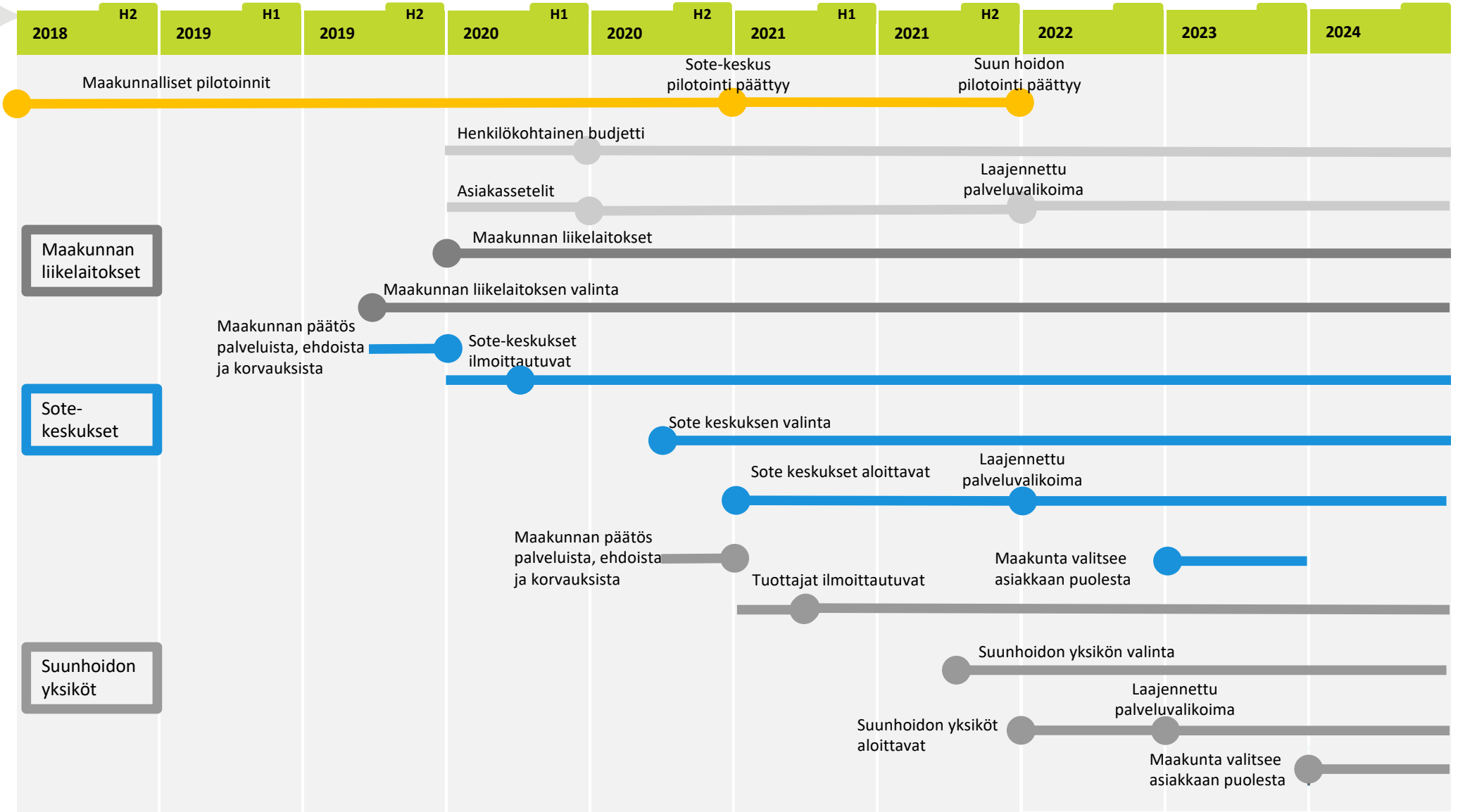


KelaVV-hanke - Valinnanvapauden tiedonhallintapalvelut

- **Neuvonta- ja tukipalvelut** tiedonhallintapalveluiden ohessa
  - Kansallisen tason yleisneuvonta Kanta-palveluista ja valinnanvapaudesta
    - Yleisneuvonta tarkoittaa neuvontaa, jossa asiakasta ei tyypillisesti tunnisteta
    - Asiakaspalvelijalta ei vaadita syvää sote-substanssiosaamista
    - Jos neuvonnalla ei pystyä vastaamaan asiakkaan kysymykseen, hänet ohjataan oikeaan palvelukanavaan
  - Palvelukanavat sote-yleisneuvonnassa
    - Puhelinpalvelu ja sähköposti kansalaisille, organisaatioille ja järjestelmäkehittäjille
    - Chat-robotti kansalaisille, ”Sobotti” julkaistu demoversiona sobottidemo.kanta.fi
  - Neuvontamalli kehitetään pilottien aikana maakuntien ja valtakunnallisten toimijoiden kanssa yhteistyössä

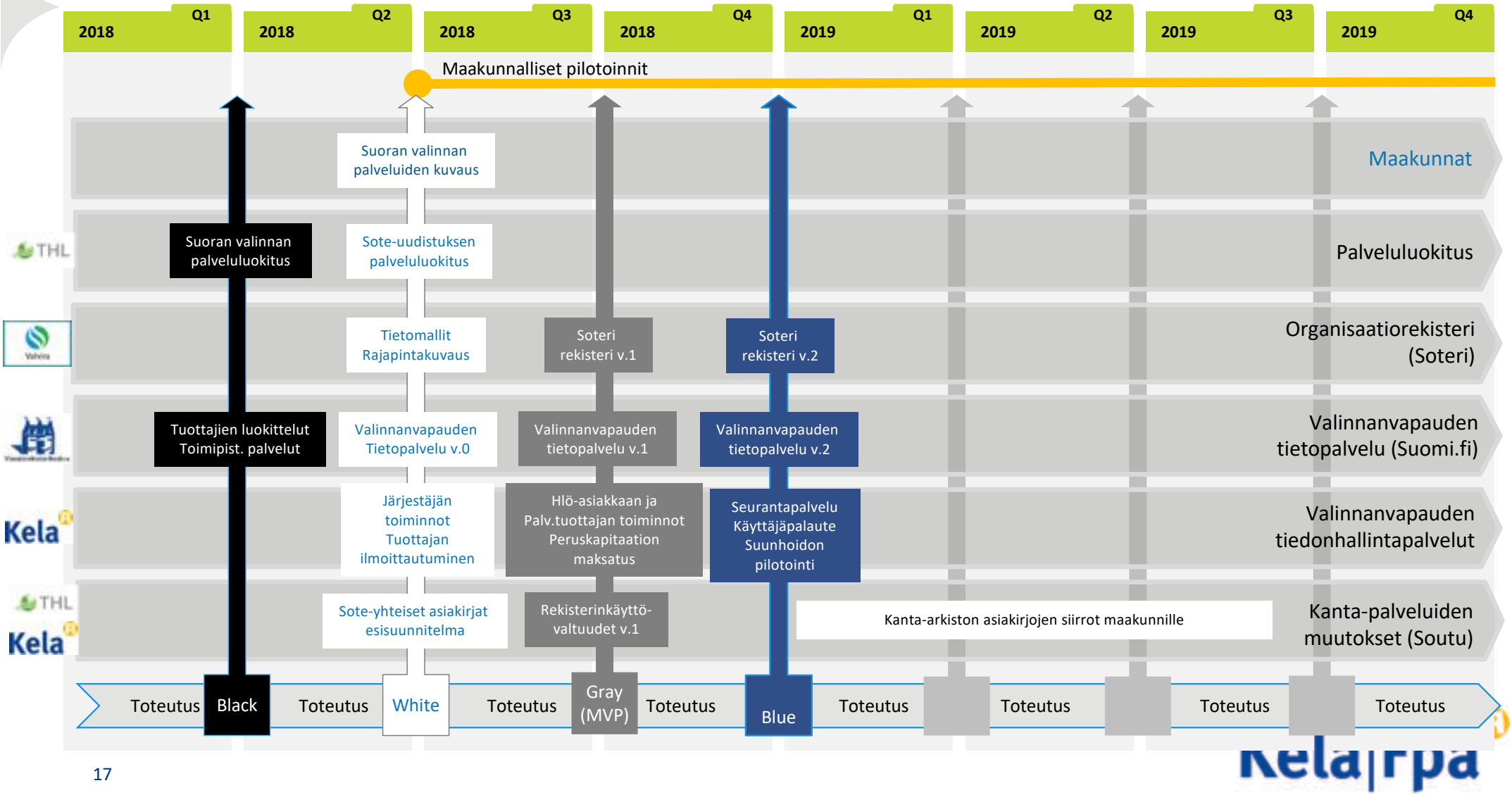
Valinnanvapauden palveluiden roadmap

Luonnos



Sote-keskus - Julkaisujen Roadmap

Luonnos



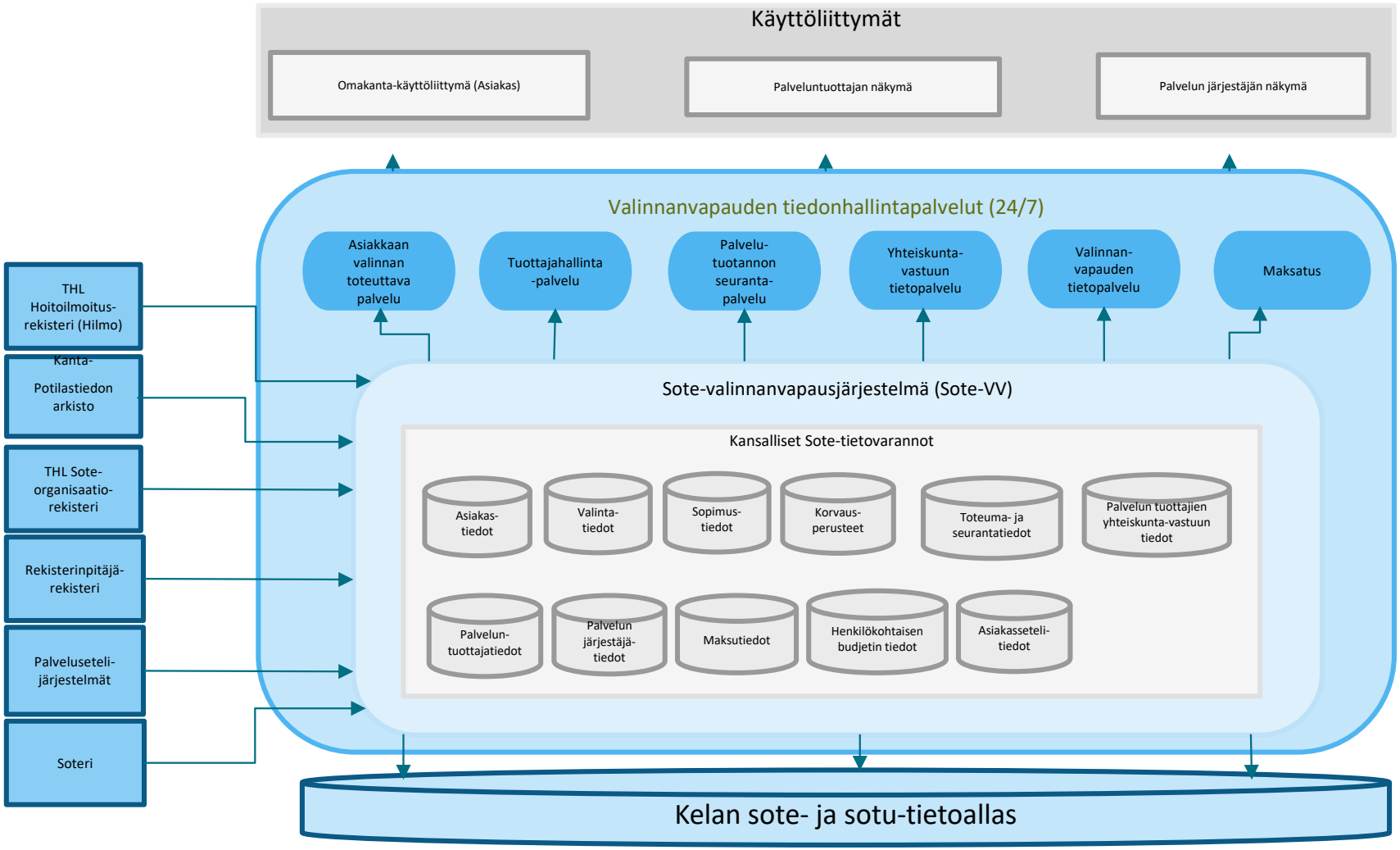
Maakuntien suoran valinnan pilottien kansalliset tietojärjestelmäpalvelut (Gray 2018)

Luonnos

	Henkilö-asiakas	Palvelun järjestäjä	Palvelun tuottaja
Asiakas-ryhmät			
Käyttö-liittymät	Omakanta.fi / Suomi.fi	Kanta.fi / Suomi.fi	Kanta.fi
Palvelut	❑ Tunnistautuminen (Suomi.fi) ❑ Info- ja neuvontapalvelut ❑ Omien tietojen katselu ❑ Palvelutuottajien selaus ❑ Palvelutuottajan valinta ❑ Palvelutuottajan vaihto ❑ Toisen puolesta asiointi (alaikäisen)	✓ Tunnistautuminen (Katso) ✓ Omien tietojen ylläpito ✓ Ilmoittautuneiden palveluntuottajien hyväksyminen ✓ Sopimustietojen rekisteröinti ❑ Korvausperusteiden hallinta ❑ Palveluntuottajan valinta/vaihto asiakkaan puolesta ❑ Listaus asiakkaista palv.tuottajittain	✓ Tunnistautuminen (Katso) ✓ Omien tietojen ylläpito ✓ Palveluntuottajien ilmoittautuminen ❑ Vastuulla olevien asiakkaiden listaus ❑ Palveluntuottajan valinta/vaihto asiakkaan puolesta
	❑ Palvelutuottajien vertailu ❑ Omakanta integraatio Suomi.fi	✓ Sote-keskuksen luokittelu ✓ Suun th yksikön luokittelu ✓ Toimipisteiden palvelut ❑ Suomi.fi-Kela Integraatio tuottajanhall.palv. Suomi.fi	
Eräajot & Integraatiot	❑ Asiakastietojen perustaminen ❑ VTJ-muutostietojen ylläpito	✓ Sote-organisaatiorekisteri integraatio ✓ Ostopalveluvaltuutus	❑ Kiinteän korvaus laskenta ja maksatus ✓ Rajapintakuvaukset
Tieto-varannot	Henkilö-asiakastiedot; Valinnanvapaus-asiakastiedot; Potilastiedon arkisto; Sote organisaatio-rekisteri; Palvelun järjestäjien tiedot; Sopimustiedot; Palvelun tuottajien tiedot; Palvelu-kuvaukset (PTV)		

Kela|Fpa

Kelan VV-arkkitehtuurikokonaisuus



VALTIONEUVOSTO
STATSRÅDET

Sote-keskusten pilotointiin valmistautuminen

Valinnanvapauden tietojärjestelmät ja tiedonhallintapalvelut

Valinnanvapauden pilotit ja kokeilut

	Sote-keskus	Suunhoidon yksikkö	Asiakasseteli	Henkilökohtainen budjetti
Etelä-Karjala	pilotti			kokeilu
Etelä-Pohjanmaa			pilotti	
Etelä-Savo			pilotti	pilotti
Kainuu				kokeilu
Kanta-Häme	kokeilu			
Keski-Pohjanmaa				pilotti
Keski-Suomi	kokeilu	pilotti		
Kymenlaakso	pilotti			
Lappi				
Pirkanmaa	kokeilu	kokeilu		kokeilu
Pohjanmaa				kokeilu
Pohjois-Karjala				kokeilu
Pohjois-Pohjanmaa				
Pohjois-Savo	pilotti			kokeilu
Päijät-Häme	kokeilu		pilotti	pilotti
Satakunta				pilotti
Uusimaa	pilotti	pilotti	pilotti	kokeilu
Varsinais-Suomi				

MAAKUNTA- JA SOTE-UUDISTUS
LANDSKAPS- OCH VÅRDREFORMEN

kokeilu	= valinnanvapauskokeilu (palvelusetelikokeilu)
pilotti	= valinnanvapauspilotti

15.5.2018

Kela|Fpa

Palvelunjärjestäjän valmistautuminen sote-keskus pilottiin

- Toimintamallit
  - Järjestäjän oman toiminnan organisointi
  - Sote-keskusten tuottajakohtaisten ehtojen valmistelu
    - Hallintopäätös, palvelukuvaus, korvaukset, sopimuspohjat ym.
      - Huomioitava, että palvelut on kuvattu yhtenevästi palveluluokituksen kanssa
    - Dokumenttien julkaiseminen ja toimittaminen Kanta.fi:n Tuottajahallintapalveluun
    - Ehdoissa mm. ohjeistetaan
      - käyttämään lakisääteisissä palveluissa Palvelutietovarannon pohjakuvauksia ja päivittämään kuvauksiin tuottajakohtaiset lisätiedot ja tarkennukset
      - tuottamaan asiakaspalautetietoa maakunnan ja kansallisiin järjestelmiin

Palvelunjärjestäjän valmistautuminen sote-keskus pilottiin

- Tietojärjestelmät
  - Kanta-palvelut
    - Potilastiedon arkisto -palvelu käytössä
  - Katso-tunnistus ja vv-järjestelmään vaadittavat Katso-roolit
    - Vv-järjestelmään kirjaudutaan katso-tunnistella
    - Palvelunjärjestäjälle tulossa erilliset roolit mm: Asiakaspalveluun ja Hallinnollisiin tehtäviin
    - Katso-palvelu ja Suomi.fi-valtuudet sulautuvat 2019 loppuun mennessä
      - Luotaessa Katso-palveluun sote-rooleja, on palveluntuottajan käytettävä Suomi.fi-valtuudet palvelun rooleja. Nämä roolit ovat yhteensopivia Katso-palvelun roolien kanssa ja varmistavat oikeuksien ja roolien jatkumisen palveluiden sulautuessa.

Palvelunjärjestäjän valmistautuminen sote-keskus pilottiin

- Ohjeistus
  - Kanta.fi
    - VV-järjestelmän käyttöliittymien käyttöohjeet
    - Kanta-palveluiden käyttöohjeet ja liittymisohjeet
  - Suomi.fi
    - Palvelutietovarannon käyttöön otto ja palvelukuvausten luonti
    - Sisällöntuotannon aloittaminen
    - Palvelutietovarannon ohjeet: Valinnanvapauden vertailupalvelu
    - VRK tuottaa ohjeet Suomi.fi-vertailunäkymän käytöstä. Valinnan tekemisen ohjeistus yhteistyössä Kelan kanssa

Palvelunjärjestäjän valmistautuminen sote-keskus pilottiin

- Koulutus
  - VV-järjestelmän käyttöliittymien koulutus pääkäyttäjille
  - Materiaalia henkilökunnan kouluttamiseen/itseopiskeluun
- Viestintä
  - Kanta.fi (Ammattilaisille) mm. UKK
- Tuki
  - Valinnanvapauspalvelun järjestelmätuki
  - Ammattilaisasiakkaiden yleistason sote-neuvonta ja chat-robotti
    - Puhelin 020 634 7787 (arkisin klo 7-17), häiriötilanteissa vikailmoitusten vastaanotto 24/7
    - Sähköposti: tekninentuki@kela.fi
    - Muut yhteydenotot: kanta@kanta.fi

Palveluntuottajan valmistautuminen sote-keskus pilottiin

- Toimintamallit
  - Tutustuminen palvelunjärjestäjän asettamiin ehtoihin
  - Ilmoittautumiseen vaadittavien dokumenttien hankkiminen
- Tietojärjestelmät
  - Kanta-palvelut
    - Potilastiedon arkisto -palvelu käytössä.
    - Pilotoinnissa käytettävä potilastietojärjestelmä on Valviran rekisteriin kirjattu sertifioitu ja yhteistestattu (potilastietojärjestelmä toteuttaa potilaskertomusjärjestelmän perusvaatimukset)
    - Tuottajan pilotissa käytettävä potilastietojärjestelmä toteuttaa potilaskertomusjärjestelmän ostopalveluvaltuutuksen
  - VV-järjestelmään kirjaudutaan katso-tunnisteella
    - Palveluntuottajalle tulossa erilliset roolit mm: asiakaspalveluun ja hallinnollisiin tehtäviin

Palveluntuottajan valmistautuminen sote-keskus pilottiin

- THL:n sote-organisaatiorekisterin tarkistaminen
  - Vv-järjestelmä käyttää pohjarekisterinä sote-organisaatiorekisterin tietoja
  - Yksityisten ja julkisten palveluntuottajien ja palveluyksiköiden tulee löytyä sote-organisaatiorekisteristä
  - Yksityiset tuottajat tekevät ilmoituksen lupaviranomaiselle, jos tietoihin tarvitaan muutoksia tai niissä on virheitä
  - Julkiset tuottajat voivat muokata tietojaan tarvittaessa

Palveluntuottajan valmistautuminen sote-keskus pilottiin

- Suomi.fi
  - Palveluntuottaja kuvailee ja tarkentaa osaltaan sote-keskuksen suoran valinnan palvelut käyttäen Suomi.fi-palvelutietovarannon pohjakuvauksia.
    - 9/2018 julkaisu: Sote-keskusta luotaessa PTV tuo automaattisesti sote-keskukseen suoran valinnan palveluiden pohjakuvaukset.
  - Palveluiden kuvaamisessa käytetään THL:n suoran valinnan palveluiden palveluluokittelua
  - Jos palveluntuottaja tarjoaa myös muita lakisääteisiä (ei suoran valinnan) palveluita, ne myös on kuvattava Suomi.fi palvelutietovarannon pohjakuvauksia käyttäen.
    - Kesä 2018: Lähes kaikista lakisääteisistä palveluista löytyy pohjakuvaus. Puuttuvia työstetään yhdessä THL kanssa.
  - Muuta:
    - Sote-keskuksen nimessä voi olla maksimissaan 100 merkkiä ja nimen tulisi olla kuvaileva

Palveluntuottajan valmistautuminen sote-keskus pilottiin

- Ohjeistus
  - Kanta.fi
    - VV-järjestelmän käyttöliittymien käyttöohjeet
    - Kanta-palveluiden käyttöohjeet ja liittymisohjeet
  - Suomi.fi
    - Palvelutietovarannon käyttöönotto ja palvelukuvausten luonti
    - Sisällöntuotannon aloittaminen
    - Muut Palvelutietovarannon ohjeet

Palveluntuottajan valmistautuminen sote-keskus pilottiin

- Koulutus
  - VV-järjestelmän käyttöliittymien koulutus pääkäyttäjille
  - Materiaalia henkilökunnan kouluttamiseen/itseopiskeluun
- Viestintä
  - Kanta.fi (Ammattilaisille)
- Tuki
  - Valinnanvapauspalvelun järjestelmätuki
  - Ammattilaisasiakkaiden yleistason sote-neuvonta ja chat-robotti
    - Puhelin 020 634 7787 (arkisin klo 7-17). Häiriötilanteissa vikailmoitusten vastaanotto 24/7.
    - Sähköposti: tekninentuki@kela.fi
    - Muut yhteydenotot: kanta@kanta.fi

Henkilöasiakkaille tarjottavia kansallisia palveluita sote-keskus pilottiin

- Asiakkaan valinnan toteuttava palvelu / Omakanta
  - Asiakas ilmoittautuu suoran valinnan palveluntuottajan ja tämän palveluyksikön ja maakunnan liikelaitoksen ja sen palveluyksiköiden asiakkaaksi
  - Omakannasta näkee omat valinnat ja valintahistorian
    - myös tiedot asiakassetelistä ja henkilökohtaisesta budjetista
  - Omakannasta voi siirtyä Suomi.fi-palveluun vertailemaan toimijoita ja niiden laatutietoja sekä antamaan palautetta palveluntuottajasta
- Tarvittavat tiedot myönnetyistä palveluista ja niiden toteuttamisesta asiakassetelillä tai henkilökohtaisella budjetilla
  - Myös palvelutarpeen arviointi ja asiakassuunnitelma
- Suunnitteilla myös
  - Käyntikohtaisen palautteen kerääminen kansallisesti
  - Asiakasmaksukertymien seuraaminen

Henkilöasiakkaille tarjottavia kansallisia palveluita sote-keskus pilottiin

- Ohjeistus
  - Kanta.fi
    - Asiakkaan valinta (Omakanta)
  - VRK tuottaa ohjeet Suomi.fi-vertailunäkymän käytöstä. Valinnan tekemisen ohjeistus yhteistyössä KELAn kanssa ja johdolla.
- Viestintä
  - Kanta.fi
- Tuki
  - Valinnanvapauspalvelun järjestelmätuki henkilöasiakkaille
  - Henkilöasiakkaiden yleistason sote-neuvonta ja chat-robotti
    - Puhelin: 020 634 4588 (arkisin klo 9-16)
    - Sähköposti: asiakaspalvelu@kanta.fi
    - Asiakaspalautelomake

Asiakkaan monet palvelut sote-uudistuksessa

Omakanta

Kanta.fi

Kela.fi

Alueuudistus.fi

Suomi.fi

Kokonaisuus käytettävyydeltään korkealaatuiseksi organisaatioiden välisellä yhteistyöllä ja hyvällä ja oikea-aikaisella viestinnällä

Maakuntien palvelukanavat

Hyvinvointisovellukset

Palveluntuottajien palvelukanavat

Ajanvarauspalvelut

Henkilökohtaisen budjetin palvelut

Asiakassetelipalvelut

Kiitos!

Lisätietoja:
Kelan valinnanvapaushanke
Hankepäällikkö Hanna Varis hanna.varis@kela.fi

www.kanta.fi/sote
www.kela.fi/sote