



Kunta- ja palvelurakenteet murroksessa - mikä muuttuu?

KRYSP-seminaari, 24.11.2011, Kuntatalo

**Katrina Harjuhahto-Madetoja
Liiketoimintajohtaja, FCG**



Suomi 2010-luvulla

KV-tilanne?

- **Ikärakenteen muutos**
- **Julkisen sektorin kestävyysvaje**
- **Vientiteollisuuden haasteet**
- **Uusien kasvualojen välttämättömyys**
- **Matalan talouskasvun dilemma**
- **Tuottavuuden / tehokkuuden kehittämistarpeet**

Julkisen talouden kestävyysvaje 2,5 - 5 % BKT:sta (5 - 10 mrd €)

Saatava aikaan kasvua ja uutta liiketoimintaa

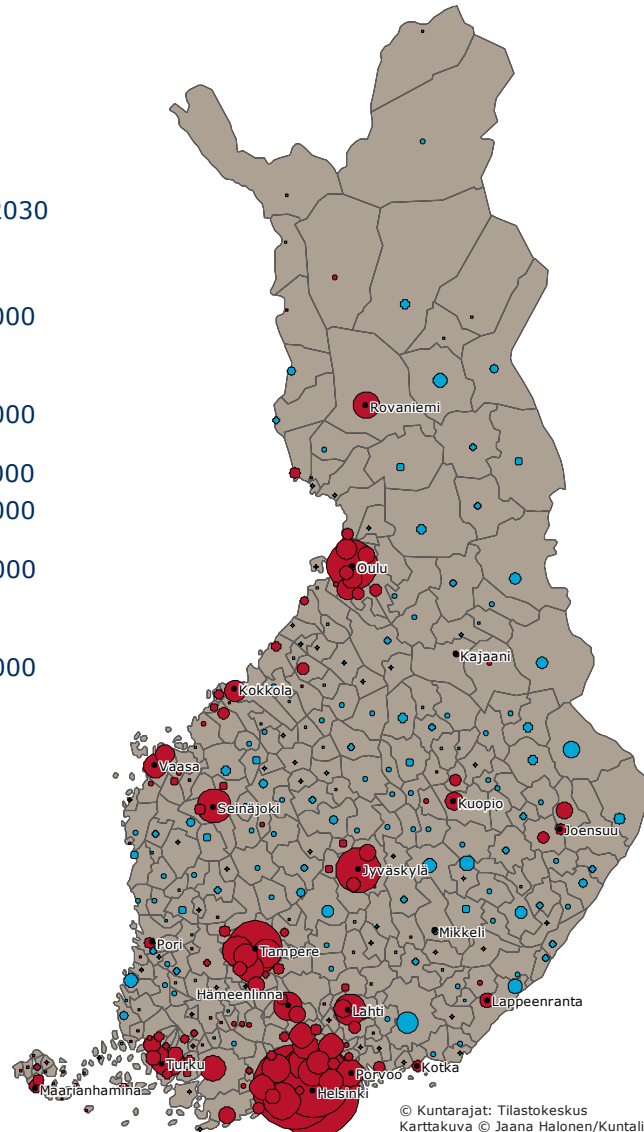
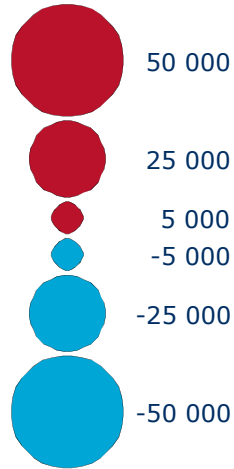
Myös työurien pidentäminen välttämätöntä, jotta kestävyysvaje poistuu

Lisäksi tarvitaan julkisen palvelutuotannon rakenteellisia uudistuksia – ja tämä ei onnistu ilman ICT:tä

VM: "Noin kymmenen prosentin tuottavuusloikka tällä vuosikymmenellä antaisi hyvän perustan selvittää seuraavalla vuosikymmenellä voimistuvista väestön ikääntymisen aiheuttamista palvelu- ja rahoituspaineista."

Väestönmuutos 2009-2030, ennuste

Muutos 2009-2030
henkilöä

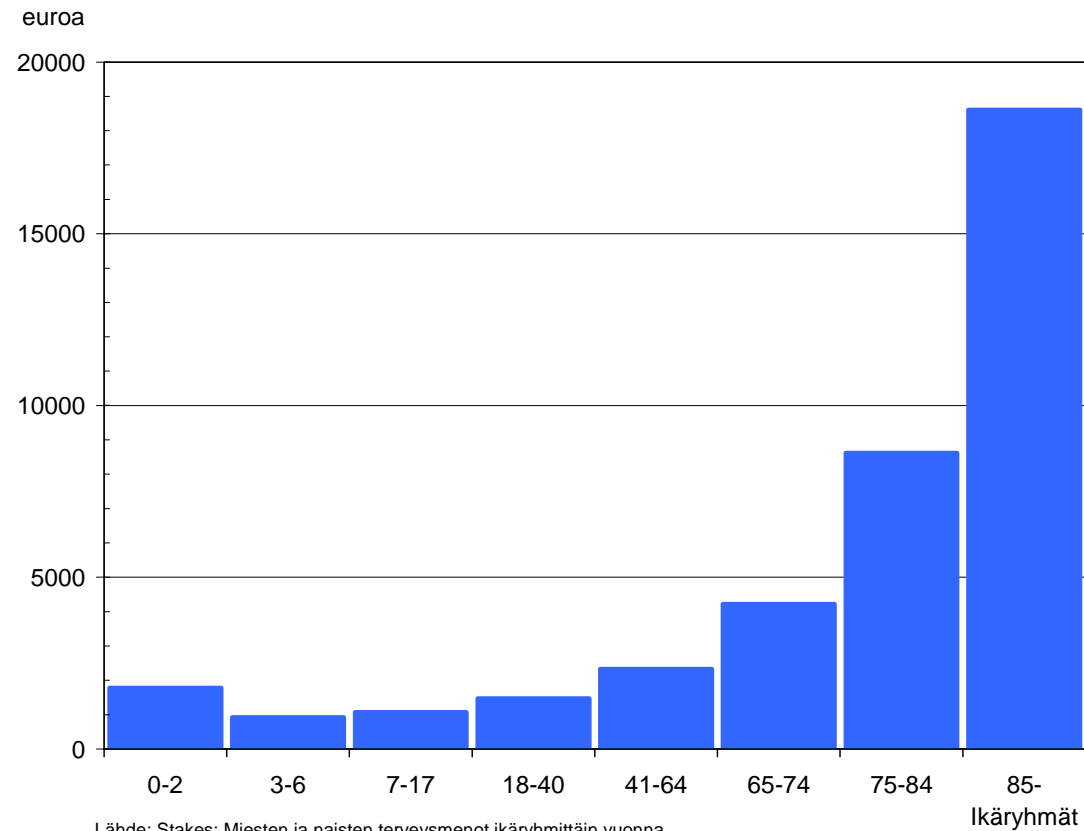


© Kuntarajat: Tilastokeskus
Karttakuva © Jaana Halonen/Kuntaliitto

**Positiivisen
väestönkehityksen
kunnissa väkimäärä
lisääntyy noin 600 000
henkilöllä**

**Väestöään
menettävissä kunnissa
väkimäärä vähenee
noin 100 000 henkilöllä**

Muuttuva väestörakenne lisää hyvinvointipalveluiden kysyntää - ja menoja



Työvoiman jakaantuminen julkinen vs. yksityinen sektori

2008: kuntien bruttoveroaste 33,75 % ja keskimääräinen kunnallisvero-% 19,15

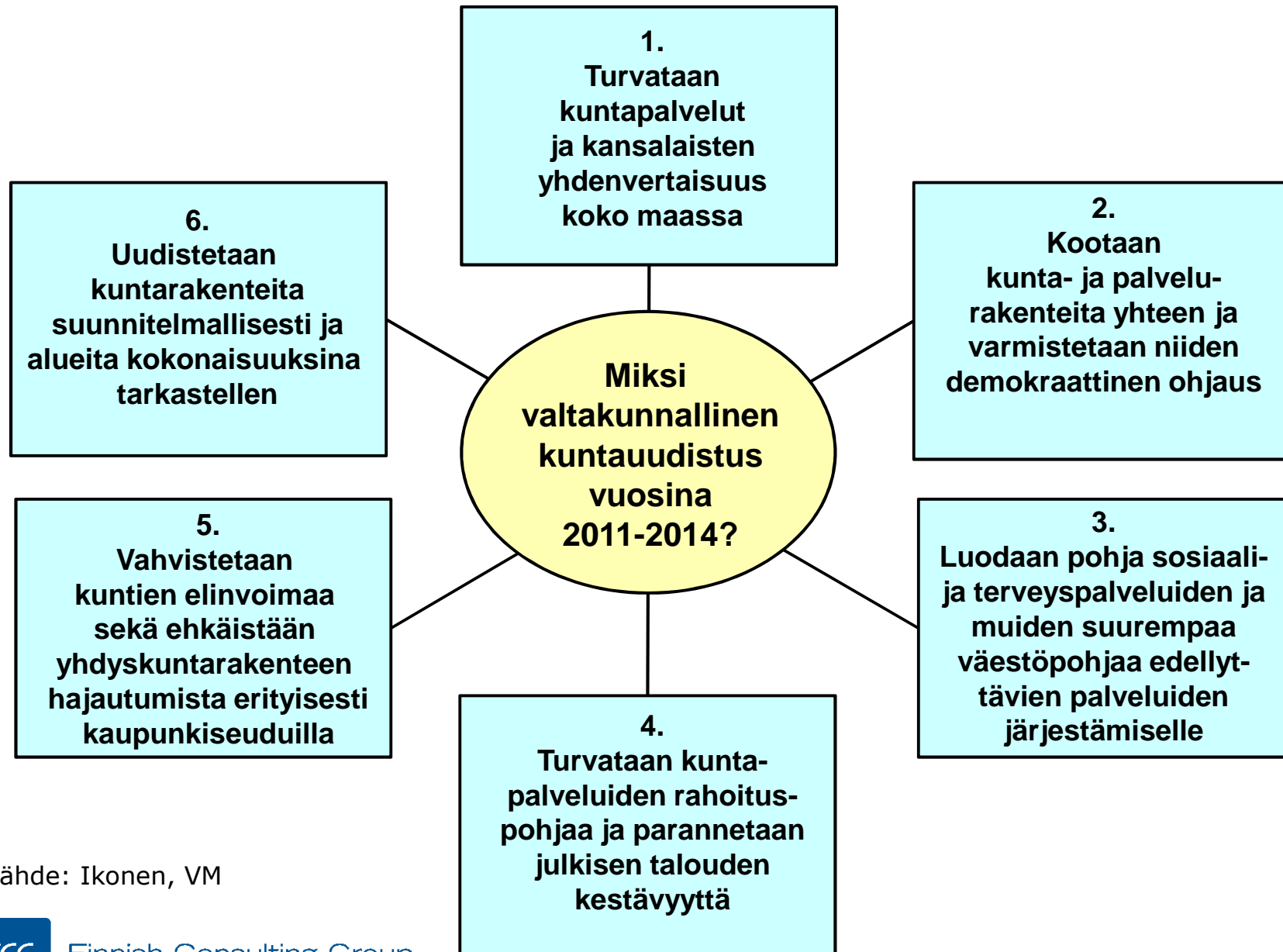


Kuntasektorin toimintaympäristö 2010-luvulla

- **Kuntien määrä vähenee** → vahvat peruskunnat, työssäkäyntialueet kuntarajoina?
- **Seudullinen yhteistyö lisääntyy**
- **Liikelaitoksia ja toimintoja yhtiöitetään**
- **Palveluja ulkoistetaan**
- **Kuntakonsernin hallinta ja ohjaus monimutkaistuu**
- **Terveydenhuollon rahoitus- ja järjestämismallit muuttuvat**
- **Lainsäädäntö uudistuu** → terveydenhuoltolaki, kuntalaki, vanhuspalvelulaki jne.
- **Kuntalaisten valinnanvapaus lisääntyy**
- **Kuntien johdossa, henkilöstössä – ja asiakaskunnassa - merkittävä eläköitymisbuumi**
- **Tuottavuuden kehittäminen, palveluiden tuotteistaminen ja priorisointi**
- **Palvelurakenteiden kehittäminen**
- **Työhyvinvointi ja työssäjaksaminen**
- **Kunnan ja alueen elinvoiman ylläpito ja kehittäminen**
- **Vaikutukset lähidemokratiaan ja ylipäänsä edustukselliseen demokratiaan?**

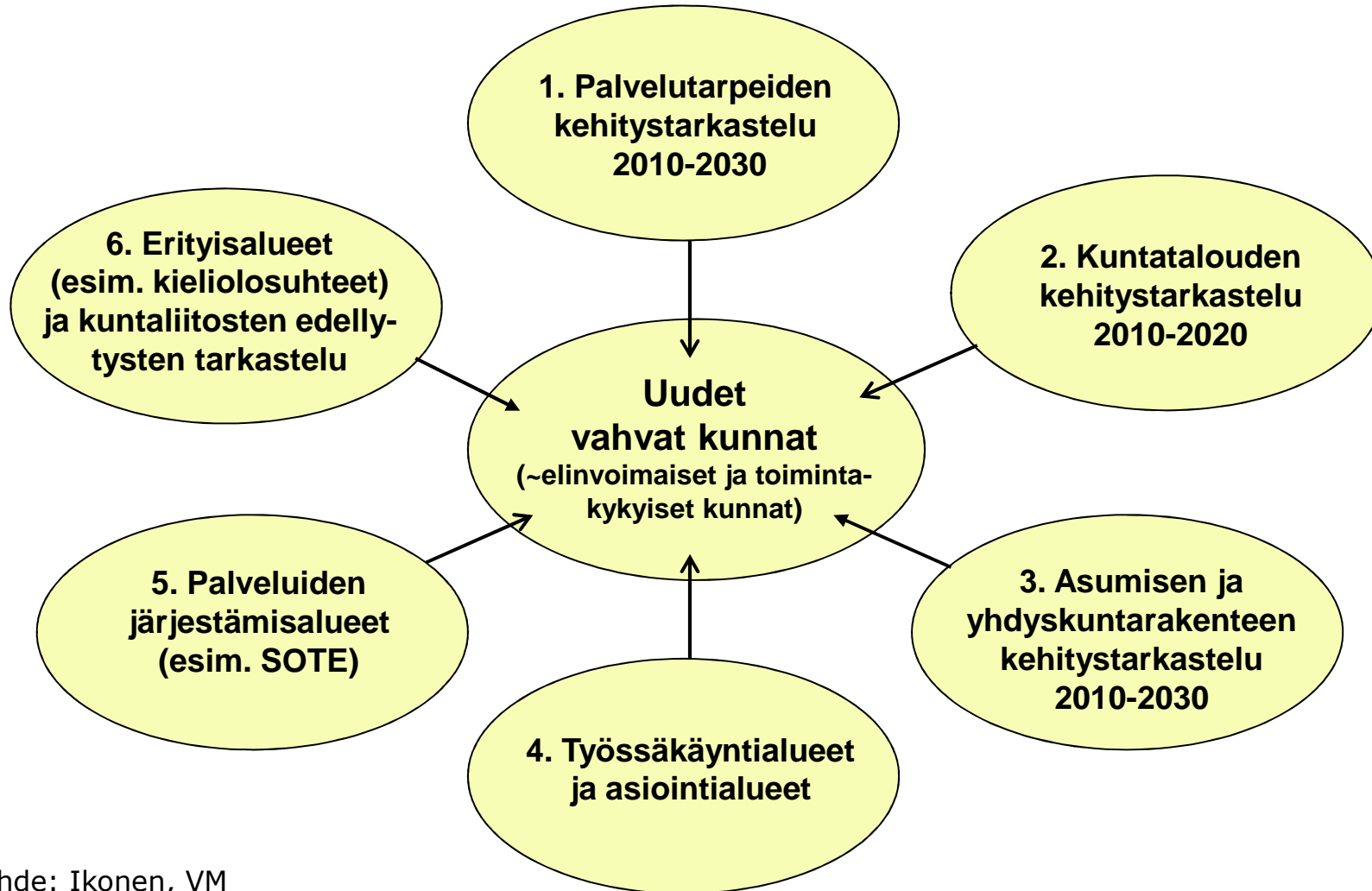
**Johtamisen
haasteet!**

Kuntauudistuksen perustelut



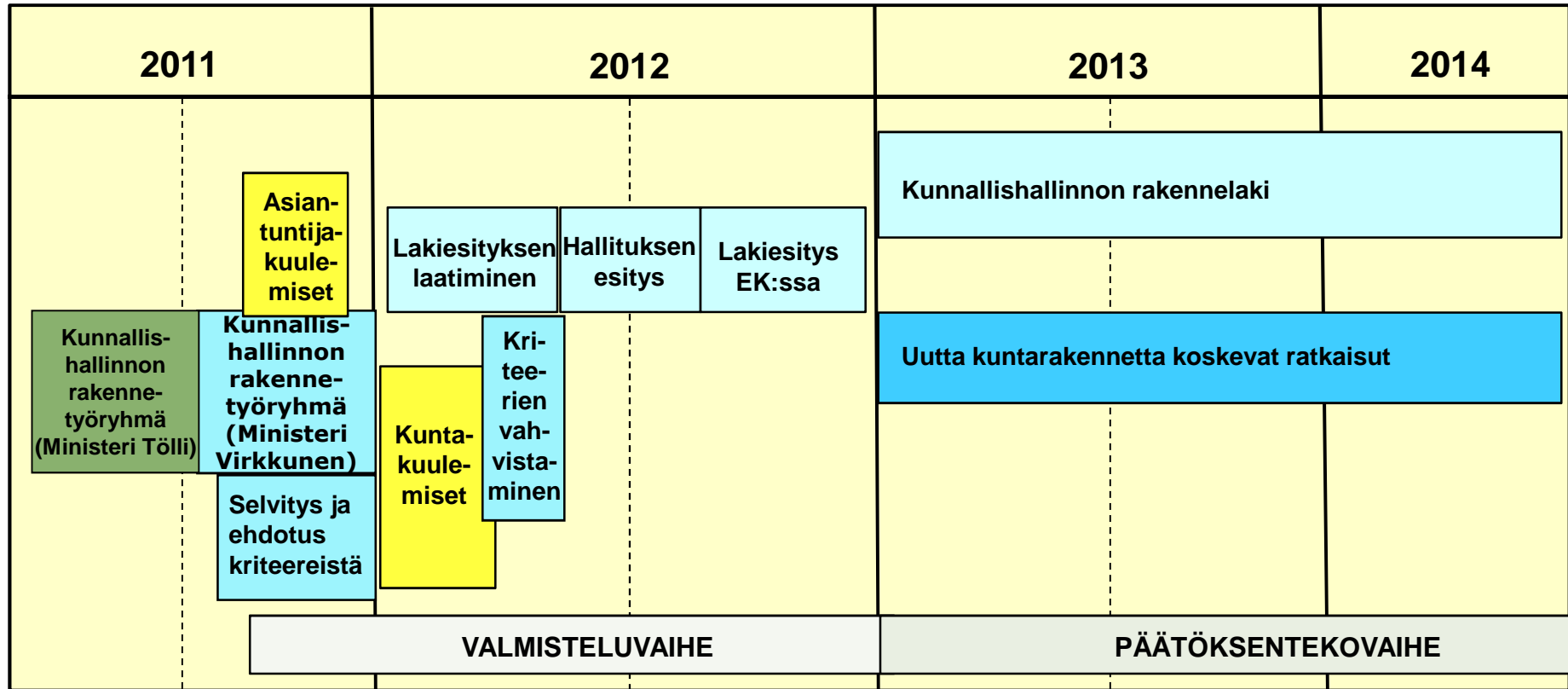
Lähde: Ikonen, VM

Kuntauudistuksen tarkastelunäkökulmat



Lähde: Ikonen, VM

Kuntauudistuksen aikataulusuunnitelma



Lähde: Ikonen, VM

Mikä muuttuu? Vai muuttuuko kaikki?

Mitä uudistuksessa syntyy

- Uusia kuntia.

Mikä uudistuksessa muuttuu?

Entäs se kuntalainen?

- Kuntarakenne
- Kunnan tehtävät ja velvoitteet
- Rahoitus (valtionosuusuudistus!)
- Toimintamallit
 - tuottavuus ja tuloksellisuus
 - hyvien käytäntöjen hyödyntäminen
 - toiminnan kustannusten ja laadun arviointi
- Johtaminen ja demokratia
 - virkajohdon ja poliittisen johtamisen selkeytys
 - demokratiamallien kehittäminen, suora demokratia, vuorovaikutus, kunnanosa hallinto tms.
 - valinnanvapaus ja kuntalaisten osallisuus laajemmin nähtynä

Lähde: Ikonen, VM



Rakenteiden ja toimintamallien uudistaminen?

A 6 | HELSINGIN SANOMAT

A Kotimaa

Kansa kävisi velkaantumisen kimppuun

Vain kuusi prosenttia on sitä mieltä, ettei eurokriisi vaadi vyökiristystä.

HS-gallup

Miska Rantanen HS

PUOLET kansalaisista on sitä mieltä, että Suomen tulee uusia julkisia rakenteita, jotta maa välttyy liialliselta velkaantumiselta.

Julkisten rakenteiden uusimisella tarkoitetaan tässä kuntaliitoksia, toimintojen tehostamista, kilpailutusta ja ulkoistamista.

Kansalaisten kriisitietoisuus on korkealla tasolla. Vain kuusi prosenttia on sitä mieltä, että nykyisestä euroalueen talouskriisistä selviydytään ilman veronkorotuksia tai säästöjä.

Tiedot ovat peräisin tutkimuksesta, jonka TNS Gallup teki Helsingin Sanomien toimeksiannosta.

KAKSI muuta keinoa ovat verojen nostaminen ja menojen leikkaukset. Kumpaakin kannatti kaksi viidestä vastaajasta.

TÄSTÄ ON KYSE

- Euroopan talouskriisi on synkettänyt talousnäkyviä viime kuukausina.
- Suomen valtion ensi vuoden budjetin valmistelu vaikeutti talouden epävarmuus.
- Vuonna 2012 budjetiesitys on 7,1 miljardia euroa alijäämäinen. Alijäämä katetaan lisävelalla.

Vartiaisen mukaan Suomessa on tyypillistä, että tietoisuus lisääntyy, kun kansainväliset näkymät tuntuvat uhkaavilta.

"Tosin meillä oli julkistaloudessa näkyvissä kestävyysvajetta jo ennen kuin tiedettiin mitään finanssikriisistä", muistuttaa Vartiainen.

Vartiaisen mukaan kansainvälisten suhdanteiden vaikutusta julkiseen talouteen usein liioitellaan.

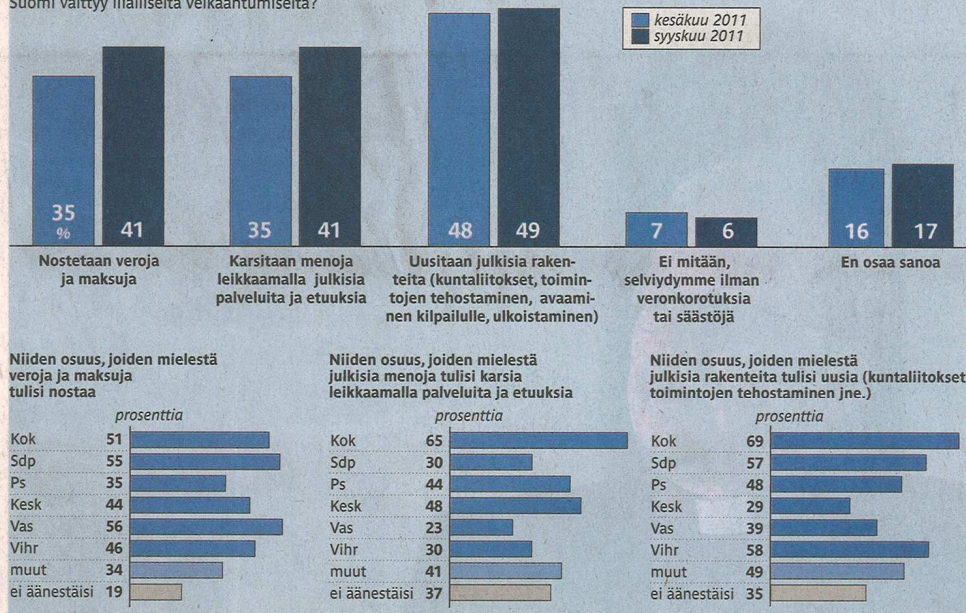
"Suomessa ajatellaan, että vaikeudet johtuvat aina ulkoisista tekijöistä, vaikka pitkällä tähtäimellä suomalaisen julkisen talouden tasapaino on kiinni omista työmarkkinoistamme."

Puolet suomalaisista uusia julkisia rakenteita velkaantumisen välttämiseksi

TUJUA KIVIMÄKI / HS

Millä kaikella tavalla tulisi menetellä, että Suomi välttyy liialliselta velkaantumiselta?

Lähde: TNS Gallup



Kuntaliitokset / yhteistoiminta?

Elena Punt hoitaa nenämurtumapotilasta Lappeenrannassa. Suomen suurimpaan kuntien yhteistoiminta-alueeseen, Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveyspiiriin Eksoteen kuuluvat Lappeenrannan lisäksi Imatra, Lemi, Luumäki, Parikkala, Rautjärvi, Ruokolahti, Savitaipale ja Taipalsaari.

Kuntien yhteistoiminta jäi puolitiehen

Yhteistyö takkuu

KUNTALAISTEN YHDENVERTAISUUS EI TOTEUDU

Yhteistoiminnan perustavoite on järjestää alueen kuntien asukkaille yhdenvertaiset palvelut asuinpaikasta riippumatta. Monella yhteistoiminta-alueella palveluita ei ole oikeasti järjestetty yhteisesti. Esimerkiksi pikkukunta voi jatkaa jotakin palvelua, vaikka sen asukas pohja olisi pieni ja palvelun ostaminen tulisi kunnalle kalliiksi. Se tarkoittaa, että kuntien väliset erot palveluiden laadussa pysyvät.

YHTEISTYÖN IDEA VESITTYY

Kunnat eivät aina hahmota, millä tavalla ne voivat vaikuttaa palveluihin, joiden järjestämisestä ne eivät enää ole vastuussa. Perustamissopimuksessa yksittäinen kunta on saattanut jopa rajata, että jotakin tiettyä yksikköä ei saa lopettaa. Se vesittää yhteistyön idean.

"Jos on luovuttanut järjestämisvastuun pois, niin tehostamista ei tapahdu, ellei palveluita järjestetä koko aluetta katsoen", THL:n tutkija Liisa Heinämäki sanoo.

20 000 ASUKKAAN VÄESTÖPOHJA LIIAN PIENI

Pienten kuntien hyödyt isosta väestöpohjasta ovat kiistattomat, Heinämäki sanoo. Iso asukas pohja mahdollistaa sen, että resursseja riittää myös palveluiden kehittämiseen eikä pelkkään päivittäistyyöhön. Suuntaus on, että terveyskeskuksiin siirtyä aiempaa vaativampia palveluita erikoissairaanhoidon puolelta. Jos sellaisia halutaan järjestää, yhteistyöalueen vähimmäiskoko on Heinämäen mukaan 70 000 asukasta.

Telja Sutinen HS

EDELLINEN kuntauudistus eli Paras-hanke on jäänyt monelta osin keskentekeiseksi. Kuntien yhteistoiminta-alueilla palvelut eivät ole samanlaisia kaikille, eikä tavoitteena ollut kuntalaisten yhdenvertaisuus toteudu, selviää Terveyden ja hyvinvoinninlaitoksen (THL) selvityksestä.

Vielä julkaisemattoman selvityksen mukaan yhteistoiminta olisi tarjonnut mahdollisuuksia kuntalaisten palveluiden parantamiseen, mutta kunnat eivät ole osanneet tarttua tilaisuuteen.

Paras-laki pakottaa järjestämään sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut kunnissa tai kuntien yhteistoiminta-alueilla, joissa on vähintään 20 000 asukasta. Valtion käskystä pienten kuntien on hakeuduttava yhteistyöhön naapureiden kanssa.

Yhteistoiminta-alueet ovat kunnissa uusi rakenne. Muotona on joko usean kunnan muodostama kuntayhtymä tai sitten niin sanot-

FAKTA

Mikä Paras?

- Paras-hanke on edellisten, keskustajoitoisten hallitusten aloittama kunta- ja palvelurakennemuutos.
- Sen keskeisin ajatus on, että sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut pitää järjestää kunnassa tai kuntien yhteistoiminta-alueella, joissa on vähintään 20 000 asukasta.
- Vuonna 2010 toiminnassa oli 48



KUNNAT UUSIKSI

Hallituksen ajama kuntauudistus piirtäisi kuntarajat uusiksi vuoteen 2015 mennessä.

tu isäntäkuntamalli, jossa alueen vahvin kunta ottaa vetovastuun. Kunnat luovuttavat 60-70 prosenttia vuosibudjetistaan yhteistoiminta-alueen hallinnoitavaksi.

Nykyinen hallitus on ollut tyytymätön Paras-hankkeeseen. Silmätkkuina ovat yhteistoiminta-alueet, joita arvostellaan turhaksi epädemokraattiseksi hallintorakenteeksi, "hallintohimmelmiksi".

THL:n tutkija Liisa Heinämäki on haastatellut selvitystä varten lähes 90 yhteistoiminta-alueiden johtajaa viranhaltijana.

yhteistoiminta-alueita, joissa oli mukana 172 kuntaa.

■ Paras-hanke on nyt jäissä, eikä valtio alo pakottaa yhteistoiminta-alueiden ulkopuolella kunnallevia kuntia yhteistyöhön. Syynä on se, että sinipunavetoinen hallitus tavoittelee kuntien määrän rajua vähentämistä kuntaliitoksien.

Sosiaalitoimi hyötty



PIENET KUNNAT SAAVAT SOSIAALITOIMEN JÄRJESTYKSEEN

Pienissäkin kunnissa on ollut tähän asti oma sosiaalitoimi eli käytännössä yksittäinen työntekijä, joka on huhkanut joka suuntaan. "Asiakkaalle yhteistoiminta on ollut parannus. Yhteistoiminta-alueella sosiaalityöntekijöistä voi syntyä tiimi, jossa on mahdollista erikoistua", THL:n tutkija Liisa Heinämäki sanoo. Parannuksia on tullut etenkin lastensuojelussa.



PALVELUT ON OSATTU JÄRJESTÄÄ UUDELLA TAVALLA

"On ollut ilo havaita, että kun on pystytty laajemmalla joukolla työstämään asioita, niin siitä on seurannut erikoistumista ja työtapojen kehittämistä", Heinämäki sanoo. Sosiaali- ja terveydenhuollon työntekijöille voi olla helpotus, kun työnantaja ei enää ole yksittäinen kunta.

"On iso ero, perusteletko ideaasi toisille ammattilaisille vai perusteletko sitä saadaksesi sen kunnan hallinnossa läpi", Heinämäki sanoo.



PARAS-HANKE ON HYVÄÄ HARJOITUSTA TULEVA VARTEN

"Tämä kaikki ei voi olla kantamatta hedelmää. Nyt on saatu kokemuksia, miten palveluita voidaan uudistaa", Heinämäki sanoo. Heinämäen mukaan kokemukset hallinnollisista hankaluuksista kertovat ainakin sen, että ilman kuntarajoja toiminta olisi ollut helpompaa.

Suuruuden ekonomiaa vai ei?

ATUUKAANJÄRJÄSTÄMÄ

TORSTAINA 6. LOKAKUUTA 2011

Vieraskynät ovat asiantuntijoiden kannanottoja ajankohtaisiin aiheisiin. Kirjoituksia voi tarjota osoitteeseen hs.artikkeli@hs.fi. Kirjoitusten pituus on 4 000–6 000 merkkiä. Toimitus muokkaa ja tarvittaessa lyhentää julkaistavat artikkelit.

Työssäkäyntialue ei sovi palvelujen perustaksi

Työssäkäyntialueella kannattaa harjoittaa yhdyskunta-, liikenne- ja elinkeinopolitiikkaa, mutta muut palvelut on toteutettava lähellä kuntalaisia.



VIERASKYNÄ

Juha Kostainen
Kirjoittaja työskentelee johtajana Sitran Julkishallinnon johtamisohjelmassa ja on Tampereen yliopiston kaupunkiseutujen strategisen kehittämisen dosentti.

Uusi hallitus on käynnistänyt vauhdikkaasti kuntarakenteiden uudistuksen, jonka lähtökohta ovat "vahvat peruskunnat". Perusoletus on, että työssäkäyntialueeseen pohjautuva peruskunta olisi oikean kokoinen yksikkö kaikkien kunnallisten palvelujen tarjonnassa.

Näin ei kuitenkaan ole, ja siksi rakenteiden ohella pitäisikin arvioida myös sitä, miten vastuu palvelujen järjestämisestä jakautuu.

Suurempaa kuntakokoa on perusteltu palvelujen tuottamisen mittakaavaeduilla. Tieteellisessä tutkimuksessa ei ole kuitenkaan löydetty näyttöä siitä, että kunnan koolla ja palvelutuotannon kustannustehokkuudella olisi yhteyttä.

Kustannustehokkuuteen vaikuttavat monet tekijät, kuten johtaminen, henkilökunnan osaaminen, tietojärjestelmät, toimintatavat, palvelutuotantoyksikön koko ja yhdyskuntarakenne. Suuremmissa kunnissa yksittäiset tapahtumat toki vaikuttavat vähemmän kuntatalouden tasapainoon, ja siksi enustettavuus ja hallittavuus paranevat.

Kun puhutaan vahvoista peruskunnista, olisi pohdittava myös sitä, mitä vahvuus tarkoittaa. Tavoitellaanko kustannustehokkuutta ja säästöjä? Pyritäänkö palvelut turvaamaan kustannuspaineista huolimatta myös syrjäseudulla? Halutaanko olla kiinnostavampia työnantaja rekrytointimarkkinoilla? Onko tavoitteena tiivis ja energiankäytön kannalta viisas yhdyskuntarakenne?

TYÖSSÄKÄYNTIALUE on oikea suunnittelun ja toiminnan taso silloin, kun on kyse yhdys-

kunta- ja liikennepolitiikasta tai elinkeinopolitiikasta.

Maankäytön, asumisen, liikenteen, palvelurakenteen ja elinkeinojen sijoittumisen sitova suunnittelu auttaisi luomaan tiiviin yhdyskuntarakenteen, joka vähentäisi kasvihuonekaasupäästöjä, mahdollistaisi toimivan joukkoliikenteen, tukisi erilaisten ja omaleimaisten asuinalueiden kehittymistä sekä poistaisi epäterveen kilpailun "hyvistä veronmaksajista". Kuntien ei myöskään tarvitsisi kilpailla siitä, mikä kunta rakentaa yritykselle edullisimman peltilahin.

Samassa yhteydessä tulisi vähentää erilaisten kaavojen, liikenne- ja muiden suunnitelmien määrää. Suunnitelmat pitäisi integroida yhdeksi työssäkäyntialueen strategiaksi.

Erittäisesti suuret kaupunkiseudut ovat – tahtivoivat tai eivät – mukana globaalissa sijaintikilpailussa. Niille olisi olennaista, että työssäkäyntialuetta markkinoidaan kokonaisuutena. Niin tehdään nykyisin, mutta se vaatii sopimusjärjestelyjä ja aiheuttaa muutuskaisua.

HOIVAPALVELUJEN ja koulutuksen järjestämisessä huolena taas on, että palveluista tulee liian standardoituja, jolloin ne vastaavat vain keskivertokansalaisten tarpeisiin, eivät yksilöllisiin tarpeisiin. Käytännössä ihmisten tarpeet ja odotukset monimuotoistuvat kunnan koon kasvaessa. Siksi on tärkeää, että käyttäjät otetaan mukaan palvelujen kehittämiseen ja niiden räätälöintiin asiakkaille sopiviksi.

Kunnat parantavat yleensä kustannustehokkuutta järkeistämällä palveluja. Tämän seurauksena palvelut usein keskittyvät ja niiden saatavuus reuna-alueilla heikkenee. Suurissa yksiköissä myös byrokraatialla on taipumus lisääntyä.

Terveydenhuollon haasteet eivät pääosin liity kuntarakenteeseen vaan palvelujen tarjontaan ja niiden rahoituksen monikanavaisuuteen. Rahoittajina ovat nykyisin kunnat, valtio, Kela, työnantajat ja kansalaiset. Järjestelmä on sekava ja hoitoketjut kaikkea muuta kuin saumattomia.

Käytännössä Suomessa ollaankin menossa kohti amerikkalaista todellisuutta, jossa palveluita saavat työssä käyvät, vakuutuksen ottaneet ja muut yksityisiä palveluita hyö-

dyntämään kykenevät. Tämä lisää kansalaisten eriarvoisuutta.

SITRA on ehdottanut, että terveydenhuollon rahoitus- ja ohjausjärjestelmässä siirryttäisiin yksikanavaisen rahoituksen, jossa nykyiset rahavirrat koottaisiin yhteen paikkaan. Tämä kansallinen tilaaja-rahoittaja vastaisi terveyden- ja vanhustenhuollon palveluiden rahoittamisesta ja erikoissairaanhoidon palveluiden tilaamisesta.

Perusterveydenhuollon palveluja voisivat tarjota sekä yksityinen että julkinen sektori. Potilaalla olisi vapaus valita omalääkäriinsä, ja raha seuraisi potilaan, tai paremminkin asiakkaan, mukana. Kilpailu perustuisi laatuun, koska hoidon hinta olisi määrätty. Valinnanvapautteen perustuva malli on käytössä useissa Ruotsin maakunnissa.

Uudistus poistaisi kokonaan kuntien vastuun terveydenhuollon järjestämisestä. Tämä helpottaisi merkittävästi kuntatalouksen tasapainottamista.

ESITETYN mallin pohjalta voidaan luonnostella ehdotus palveluiden järjestämiseksi niiden luontaisen maantieteen mukaan: Kansallinen tilaaja-rahoittaja vastaa terveyden- ja vanhustenhuollon rahoituksesta ja myös tilaa erikoissairaanhoidon palvelut sairaanhoitopiireiltä. Kansalaiset valitsevat

vapaasti omalääkäriin järjestelmään rekisteröityneiden yksityisen ja julkisen sektorin lääkärien joukosta.

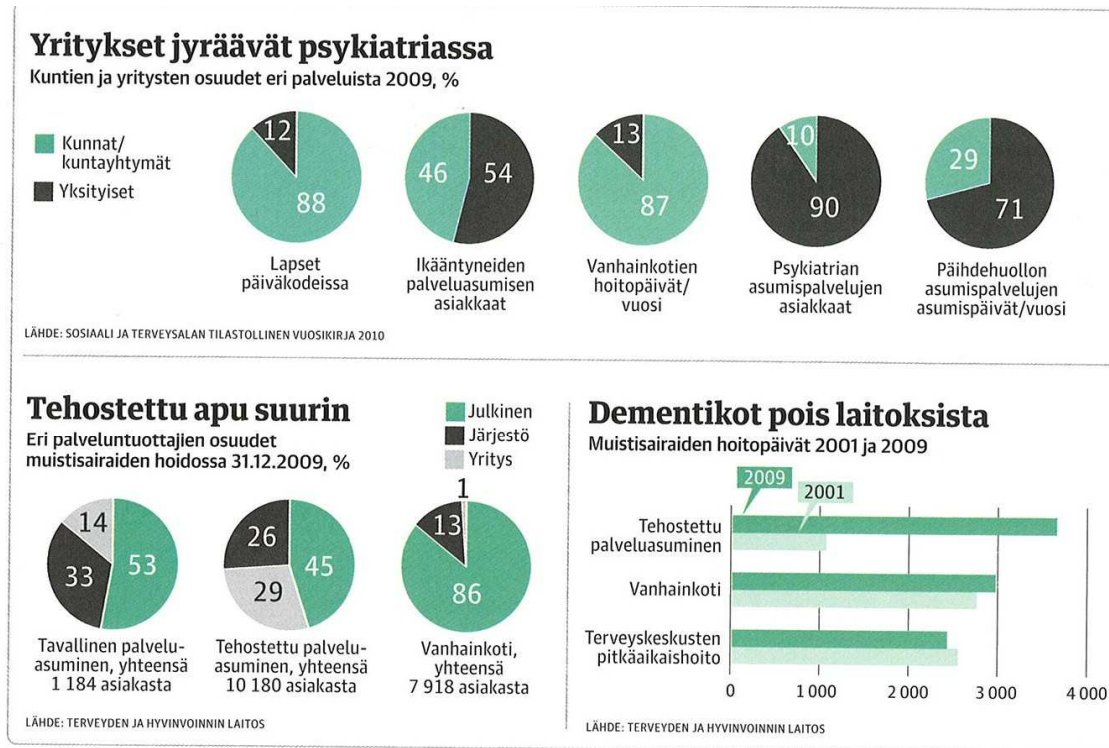
Työssäkäyntialueisiin perustuvissa vahvoissa peruskunnissa harjoitetaan työssäkäyntialueella sekä elinkeinopolitiikkaa.

Muut palvelut, kuten päivähoido ja peruskoulu, toteutetaan lähellä kuntalaisia. Esi-merkiksi Hämeenlinnan kaupungin ja Sitran Kylä kaupungissa -hankkeessa Jukolan ja Litalan asukkaat ovat osallistuneet monin tavoin lasten ja nuorten palveluiden kehittämiseen.

Palvelujen järjestämisessä kannattaisikin toimia maanläheisesti yhdessä asukkaiden kanssa sen sijaan että perustetaan kaupunginosavaltuustoja ja erillisiä tilaajalautakuntia. Vahvojen peruskuntien päättäjät valittaisiin kuntavaaleilla.

Mallia voidaan soveltaa myös metropolialueella.

Monituottajamallit? Tilaaja-tuottaja –mallit?



26 Talouselämä 31/2011

Palveluhankintojen johtamista tulisi tarkastella kokonaisuutena, joka jakaantuu ainakin seuraaviin osiin: 1) laadukas hankintaprosessi, 2) kustannustehokkuuden, laadun ja toiminnan tuloksellisuuden varmistavan sopimuksen laadinta ja sopimushallinta ja 3) hankitun palvelun arviointi ja seuranta mittaristoineen.

Tieto- ja viestintäteknikka?

Ministeriö ei voi tilata järjestelmiä kuntien tai sairaanhoitopiirien puolesta

Vantaan apulaiskaupunginjohtaja Jukka T. Salminen otti esille (HS Mielipide 24.9.) terveydenhuollon sähköisen ajanvarausjärjestelmän tarpeen ja peräänkuulutti valtakunnallista koordinaatiota.

Nettijanvaraus on laajasti käytössä yksityisessä terveydenhuollossa. Julkisessa terveydenhuollossa sitä on käytetty muun muassa hammashuollossa, neuvolassa ja laboratoriapalveluissa.

Koska julkisen terveydenhuollon lähtökohtana on yhdenvertainen ja tarpeenmukainen pääsy palveluihin, terveydenhuollon resurssija ei voida kokonaisuudessaan avata internetin kautta kansalaisen varattavaksi. Sähköistä kansalaisajanvarausta voisi kuitenkin käyttää enemmän silloin, kun palvelun tarve (esimerkiksi ikäkausitarkastus, seulontatutkimus, hoitosuunnitelmassa sovittu palveluaika) on jo määriteltä. Tämä

toisi merkittäviä hyötyjä potilaalle ja säästöjä hallinnolle.

Sähköinen kansalaisajanvaraus edellyttää ajanvarausprosessien yhteistä määrittelyä, yhdenmukaisia tietorakenteita ja teknisiä rajapintoja sekä muutoksia potilastietojärjestelmiin. Vastuu potilastietojärjestelmistä on kuitenkin terveydenhuollon organisaatioilla, eikä ministeriö voi tilata näitä järjestelmiä kuntien tai sairaanhoitopiirien puolesta.

Jos sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisvastuu olisi nykyistä suuremmilla organisaatioilla, potilastietojärjestelmät voitaisiin yhdenmukaistaa helpommin. Kunta- ja palvelurakenteen uudistaminen onkin avainasemassa tehokkaan it-infrastruktuurin rakentamisessa.

Myös terveydenhuollon organisaatioiden liittyminen kansalliseen terveystietokantaan (KanTa) yhdenmukaistaa potilastietojärjes-

telmiä. Lisäksi se mahdollistaa potilastiedon saatavuuden potilaan luvalla hoitopaikasta riippumatta ja tarjoaa kansalaiselle pääsyn omiin tietoihinsa.

Kyse on yhdestä laajimmista Suomessa toteutetuista tietojärjestelmähankkeista. Sen palveluja otetaan käyttöön vaiheittain: ensin sähköinen resepti, sen jälkeen potilastietoar- kisto.

Kansalaisen sähköisiä sosiaali- ja terveyspalveluja, kuten ajanvarauspalvelua, kehitetään valtiovarainministeriön koordinoimassa SADe-ohjelmassa. Sosiaali- ja terveysministeriö kutsuu kaikki ajanvarauspalveluita kehittävät kunnat ja kuntayhtymät mukaan valmistelemaan ajanvarauspalvelun kansallisia määräyksiä.

Kari Välimäki
kansliapäällikkö
sosiaali- ja terveysministeriö

Tieto- ja viestintäteknikka?

SUNNUNTAINA 20. MARRASKUUTA 2011

A Kotimaa

Rakennuslupia saa verkosta vuonna 2013

Sähköistä palvelua kokeillaan pian Järvenpäässä ja Hyvinkäällä.

Marja Salmela HS

YMPÄRISTÖMINISTERIÖ virittelee sähköistä palvelua, jossa rakentamiseen tarvittavat luvat pystyy hakemaan verkosta.

Ensimmäisenä sähköisiä rakennuslupia pääsevät hakemaan järvenpääläiset ja hy-

vinkäläiset ensi vuonna.

Muissa kunnissa palvelun ministeriö arvioi olevan käytössä vuonna 2013 tai viimeistään 2014.

PALVELUUN pääsee kunnan omilta verkkosivuilta. Sen avulla voi hakea muun muassa rakennus-, poikkeus- ja ympäristölupia.

Enää suunnitelmia ei tarvitse printata paperille ja viedä kaupungin virastoon, vaan hakemuksen pystyy tekemään vaikka kotona ja mihin aikaan haluaa.

”Uusi palvelu auttaa esimerkiksi niitä, jotka laajentavat vaikkapa kakkosasuntoaan toisella puolella maata. Enää ei tarvitse tehdä matkaa pelkien lupien vuoksi”, sanoo kehittämisjohtaja **Markku Tahvanainen** ympäristöministeriöstä.

Kuntiin on tulossa myös kyselypalvelu Harava. Kunnat voivat kyselyjen avulla kerätä kuntalaisten mielipiteitä ennen kuin alueen kaavoitusta aloitetaan tai sitä täydennetään.

”Näin voidaan ennakoida ne

kiistat ja riidat, joita kaavoitushankkeista voi viritä”, Tahvanainen arvelee.

MINISTERIÖ kehittää myös vahtipalvelu Tarkkailijaa, joka perustuu karttoihin ja kaavoitustietoihin. Palvelun avulla saa tietää hyvissä ajoin, minäkalaisia rakennus- tai kaavoitushankkeita on vireillä omien kotinurkkien läheisyydessä.

Ympäristöministeriö käyttää sähköisten palvelujen kehittämiseen lähes kymmenen miljoonaa euroa.

Yhden luukun periaate?

Terveyspalvelujen asiakasta pompotetaan yhä luukulta toiselle

ADAM KORPAK

Kävin Töölön terveysasemalla lääkärinvastaanotolla elokuussa. Oikeaa polveani särki pahoin. Nuori nainen tutki sen ja merkitsi tietojärjestelmään lähetteen röntgeniin ja kehotti käymään Laakson sairaalassa. Saisin aikanaan kutsun jatkotutkimuksiin.

Menin Laakson sairaalaan kuvauksiin parin päivän päästä. Siellä sujui sutjakasti, vaikka varsinainen röntgenlaite ei toiminutkaan. Odottelin kutsua jatkotutkimuksiin. Vihdoin kuukauden kuluttua päätin selvittää, mitkä hoitoni tulevaisuuden näkymät olivat. Polvi oli todella kipeä. Halusin myös tietää, voinko halutessani saada kuvat itselleni ja miten, jos päättäisin siirtyä yksityislääkärin puoleen.

Soitin terveysasemalleni ja sain kuulla, että minut on osoitettu Töölön sairaalaan ja että sieltä saisin tiedon. Soitin Husin keskuksen ja pyysin yhdistämään Töölön sairaalaan. "Minne sinne?" Selitin asiani ja sain viralliset puhelinajat, jolloin kysymyksiini voitaisiin vastata.

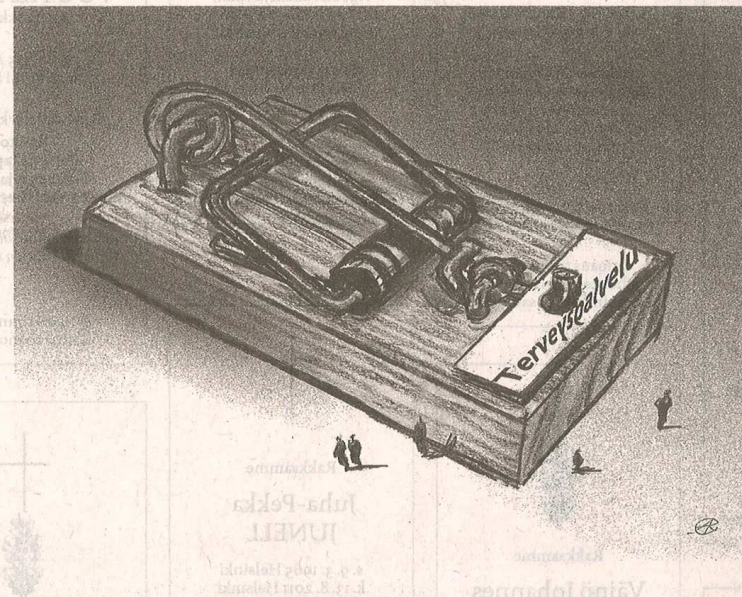
Soitin annetun ajan alkuminuuteilla, mutta puhelu yhdistyi Husin keskuksen, joka yritti välittää puhelun. Sieltäkään ei onnistunut, koska linja ei ollut auennut ajallaan. Soitin kymmenen minuutin kuluttua uudelleen.

Typerä musiikki vastasi puheluuni, joten arvasin jäädä odottamaan. Vihdoin musiikki vaihtui ihmiseksi ja sosiaaliturvatunnuksen avulla tapaukseni löytyi tietokoneelta, melkoisen tovin kuluttua tosin. Kävi ilmi, että lähete oli saapunut 18 päivää lääkärissä-käyntini jälkeen. Ilmeisesti kaupungin koneet ovat vanhoja ja hitaita. Milloin voisoin päästä lääkäriin? Miltä näytti? Lähetettä ei ollut ehditty avata. Mitä? Ei edes avata?

"Jaa-a. Lähetteen lukemiseen menee kyllä viikkoja. Täällä on paljon näitä avaamattomia. Ja tulojärjestyksessä luetaan."

Tyrmistyin. Keskitin voimani selvittämään, miten saisin kuvat itselleni. "Ei niitä Töölön sairaalasta saa, vaan pitää soittaa sinne, missä kuvat on otettukin!"

Tein työtä käskettyä. Soitin Laakson sairaala-



laan. Pyysin röntgen-osastolle. "Ei tästä sinne yhdistetä. Soittakaa Husin keskuksen."

Tein työtä käskettyä. Husin keskukselta puhelu yhdistettiin Laakson sairaalan röntgenosastolle. Tietoni löytyivät. Mutta ei kuvia sitä kautta voinut saada: "Teidän pitää soittaa Töölön sairaalaan."

Mitä? Sinnehan minä juuri soitin ja sieltä neuvoivat soittamaan Laakson sairaalaan.

"Jaa-a. Lähetteen lukemiseen menee kyllä viikkoja. Täällä on paljon näitä avaamattomia."

"Niin se kuitenkin on. Töölön sairaalassa on röntgentoimisto ja sieltä voitte saada kuvanne."

Sain numeron Töölön sairaalan röntgentoimistoon, ja tein työtä käskettyä. Taas tapaukseni löytyi. Lopputulema oli, että voin hakea kuvat kahden päivän kuluttua eikä rahaakaan tarvita. Lasku tulee perässä. Seitsemän puhelua ja kaksi tuntia.

Soitin yksityislääkärille. Joutuisin odottamaan kaksi viikkoa, pahoittelivat. Eivät arvanneet, että silloin ei lähetettäni kaupungin terveydenhuoltojärjestelmän uumenissa ole vielä edes avattu.

Ritva Siikala
teatteriohjaaja
Helsinki

Asiakas keskiöön?

”Monessa palvelussa reilusti alle puolet työajasta jää varsinaiseen asiakastyöhön. Tiedon prosessointiin, turhaan touhuamiseen ja virheiden korjaamiseen käytetään paljon enemmän aikaa.

Merkittävästi parempia tuloksia saadaan vähemmällä ihmistyöllä tieto- ja viestintätekniikan avulla.

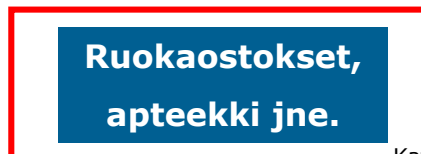
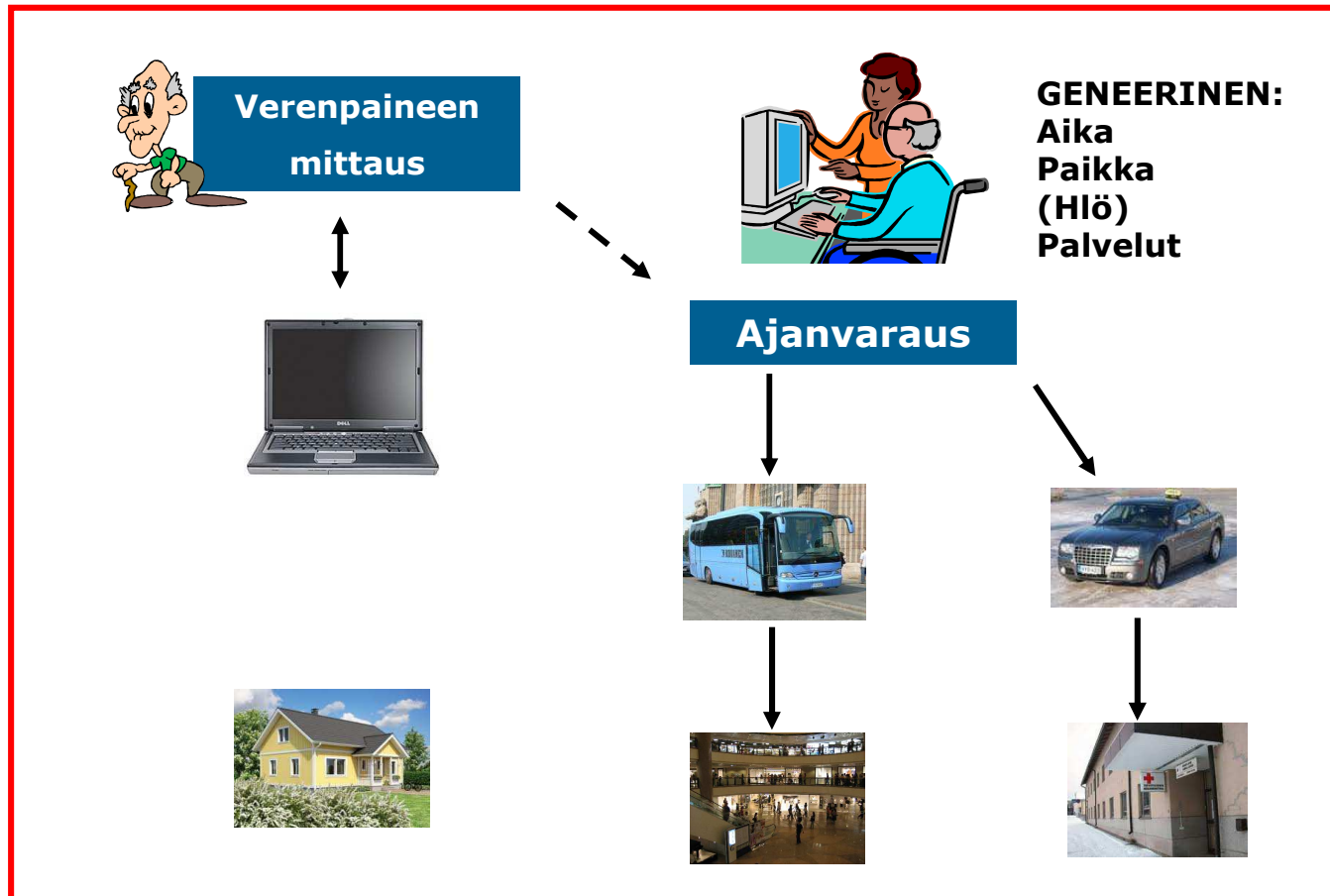
Tämä onnistuu kuitenkin vasta, kun samanaikaisesti laitetaan kuntoon organisaatio- ja henkilöstörakenteet, palvelumallit, toimintatavat, johtaminen ja kannusteet.”

- Raili Mäkitalo, VM

Tekniikka hoitakoon rutiinit!



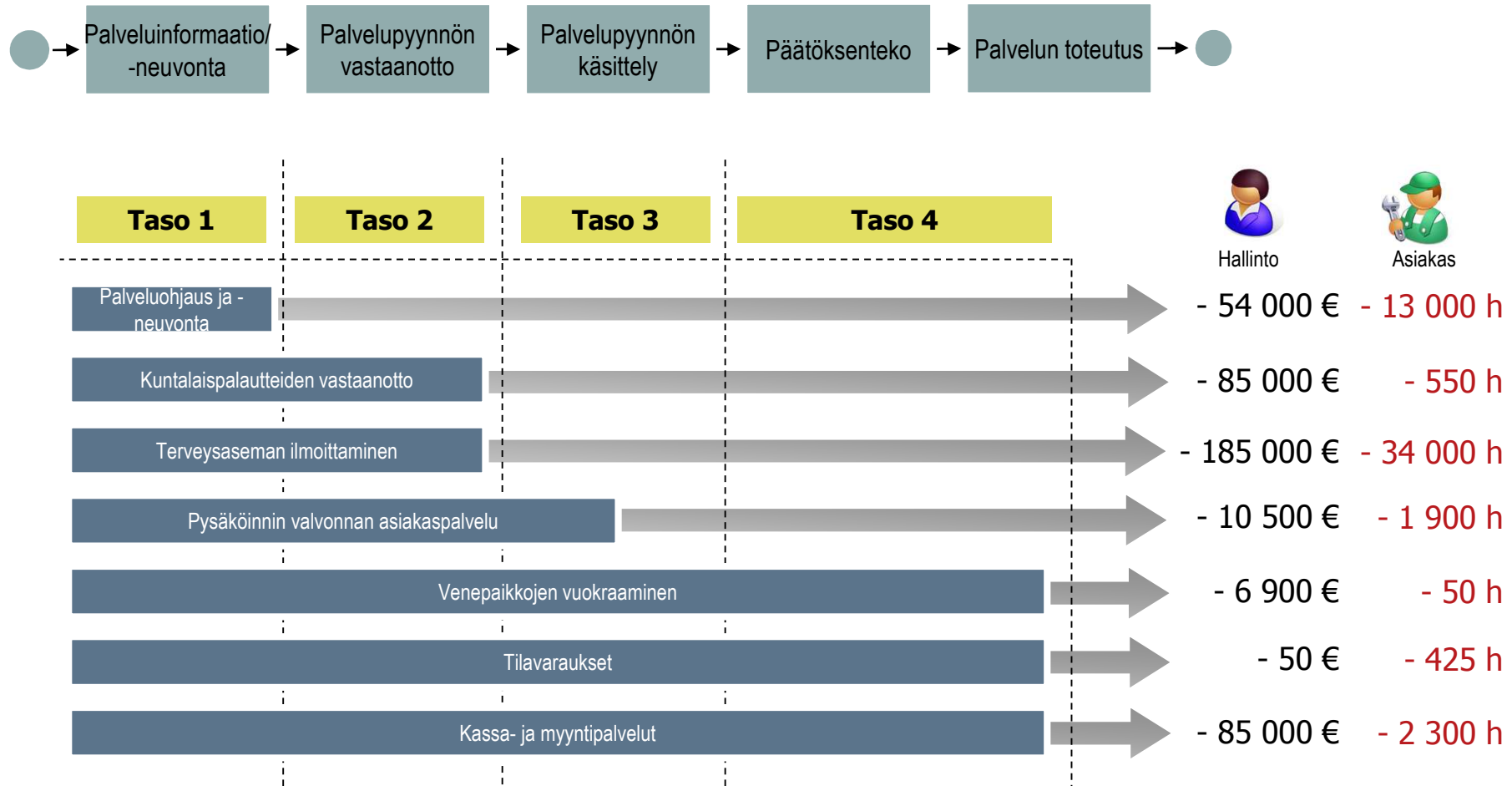
Asiakkaan prosessi vs. palveluntuottajan prosessi



**Villaammeko
vain tätä?**

ASPA-malli – case Oulu

Hyöty (säästöt) palvelusuoritteista



Lähde: VM/KuntaIT

Lahden Palvelukonsepti -projekti

- Kuntoutuksen jonohoitajan tehtäväkentän sähköistäminen
- Ajanvarauspalvelujen (varaukset, aikojen muuttaminen ja peruminen) sähköistäminen
- Nettiohjeita ja neuvontaa
- Palveluseteli ja maksusitoumus sähköisiksi
- Tiedonkulku (lab, rtg, sairauskertomus) YPK:een ja sieltä Lahteen
- E-terveyskioski ja Terveystaltio (ennaltaehkäisevää neuvontapalvelua mobiililaitteen välityksellä)
- Pitkäaikaisen sairauden (esim. diabeteksen ja astman) hoidon sähköinen seuranta ja omahoidon toteuttaminen (esim. hoitosuunnitelma)
- Omien perustietojen ja terveystietojen katselu ja muokkaus sähköisesti ja tiedon siirto suoraan sähköiseen sairauskertomukseen
- Teknologian laaja hyödyntäminen esim. uusissa sairaaloissa ja palvelutaloissa
- Videohoivapalvelut (SKYPE yms.) ja hyvinvointitelevisio (myös yksiköihin)
- Omaisten ja työntekijöiden välinen yhteistyö sähköisin menetelmin
- Jaksohoidon varaaminen ja yhteistyö osaston kanssa
- Asiakasmaksujen määrittely
- Sosiaaliset vertaisryhmät (sairaus, odottavat äidit, omaishoitajat yms. asiakasryhmät)
- Tiedon integrointi ja uudenlainen yhdistely yli sektorirajojen (esim. karttapalvelun tiedot)
- Sähköiset esitietolomakkeet – ja nekin jo osittain valmiiksi täytettynä
- Automaattiset ilmoitukset eri toimijoille sisäänkirjatessa ja kotiutuessa sairaalaan / laitoksiin
- Asiakastytyväisyyskyselyt
- Hakemusten seuraaminen vireillepanosta edelleen toimenpiteisiin
- Toimeentulotuen ennakkolaskenta
- Turvapuhelinhakemuksen teko
- Lastensuojeluilmoitus
- Mielenterveystalo.fi; toimintakykyä arvioivat testit asiakkaiden ja omaisten käyttöön (esim. rava, audit, mmse) ja ohjeet jatkotyöskentelystä
- Oma terveyskansio



II.B Jakso: Hankintasopimuksen kohde (palvelut)

II.1 Hankintaviranomaisen sopimukselle antama nimi	SAde - rakennetun ympäristön ja asumisen palvelukokonaisuuden sähköisten asiointi- ja tietopalvelujen kehittäminen
II.2 Sopimustyyppi sekä toimitus- tai suorituspaikka	Palvelut. Palvelun pääluokka: Tietojenkäsittelypalvelut ja niihin liittyvät palvelut (7) Pääasiallinen suoritus- tai toimituspaikka: Helsinki Helsinki (FI181)
II.3 Lyhyt kuvaus tavarahankintojen tai palvelujen luonteesta ja määrästä	Tämä ennakkoilmoitus koskee rakennetun ympäristön ja asumisen palvelukokonaisuuden palveluiden kehittämiseen liittyviä hankintoja. Hankinnat tulevat jakautumaan erillisiin osiin, joiden arvot ja kohteet poikkeavat toisistaan. Alustavasti on linjattu, että osa hankinnoista tullaan tekemään kansallisina hankintoina ja osa EU-hankintoina. Osa palveluista hankitaan myös Hansel puitesopimuksen alla. Kilpailutukset tulevat ajoittumaan vuodelle 2012 ja tarjouksia tullaan pyytämään suomeksi. Koska kysymys on laajasta kokonaisuudesta, tullaan se toteuttamaan monitoimittajaprojektina. Rakennetun ympäristön ja asumisen palvelukokonaisuus kuuluu Valtiovarainministeriön Sähköisen asiointin ja demokratian vauhdittamisohjelmaan (SAde-ohjelma). Rakennetun ympäristön ja asumisen palvelukokonaisuus jakaantuu kolmeen kokonaisuuteen: 1. Rakentamisen lupapalveluihin 2. Asumisen palveluihin 3. Elinympäristön tietopalveluihin Ympäristöministeriön tehtävänä on toteuttaa näiden kolmen kokonaisuuden sisään kuuluvat sähköiset asiointi- ja tietopalvelut. Ympäristöministeriö kilpailuttaa palveluiden toteuttamisen pääasiassa ulkoisena kokonahankintana sekä osittain resurssipalveluna palveluiden ohjelmointin, tietokantojen suunnitteluun, tietoarkkitehtuurin suunnitteluun ja ohjelmistotuotantoprosessin hallintaan. Palvelujen ja resurssien kilpailutuksen yhteydessä tulemme kilpailuttamaan myös käyttö- ja sovellushallintapalvelujen hankintaa.
II.4 Yhteinen hankintanimikkeistö (CPV): Pääkohde	Päänimikkeistö Tietotekniset palvelut: neuvonta, ohjelmistojen kehittäminen, Internet ja tuki. A-palvelu ryhmä 7 (72000000-5)

III Jakso: Oikeudelliset, taloudelliset, rahoituskelliset ja tekniset tiedot

III.1 Hankintasopimukseen liittyvät ehdot



Erilaisuuden sietämätön keveys

- **Kunnat ovat erilaisia**
- **Ihmiset ovat erilaisia**
- **Ihmiset tarvitsevat erilaisia palveluita ja eri tavoin tuotettuna elämänkaarensa eri vaiheissa**
- **Tätä ei pitäisi unohtaman, kun kunta- ja palvelurakenteita uudistetaan**
- **Tätä ei myöskään pitäisi käyttää tekosyynä pyörän uudelleen keksimiselle**



Elämänkaariajattelu yleisty

- **Kuntapalvelujen järjestämisessä tultaneen tulevaisuudessa etenemään kohti ns. elämänkaariajattelua**
- **Kuntalaisen elämäntilanteeseen perustuvalla toiminnalla ja organisoitumisella tavoitellaan erityisesti** perinteiset sektorirajat ylittävää poikkihallinnollista näkemystä palvelujen kehittämiseen ja toteuttamiseen asiakaslähtöisesti
- **Elämänkaariajattelu näkyy erityisesti tilaajaosapuolten toiminnassa ja organisoitumisessa**
- **Ajattelu on muuttanut lautakuntarakenteita sekä muodostanut moniammatillisia tilaajaorganisaatioita ja tiimejä**

Lähde: Toimi 2010 -verkostohanke



Miten muutos saadaan lihaksi?

- **Asiakaslähtöisyys toiminnan kehittämisen lähtökohdaksi**
- **Sektori- ja organisaatorajat ylittävä yhteistyö**
- **Tietojohtaminen ja olemassa olevan tiedon hyödyntäminen - myös yli sektori- ja organisaatorajojen**
- **Koko henkilöstön osaamisen hyödyntäminen → arjen innovaatiot**
- **Panostaminen johtamiseen ja työhyvinvointiin**
- **Asiakkaiden valinnanvapauden lisääminen**
- **Omavastuun, vertaistuen ja itsepalvelun lisääminen**
- **Palveluhankintojen johtamisaosaamisen kehittäminen**
- **AIDOT sähköiset palvelut**
- **Etäpalvelut ja liikkuvat palvelut**
- **Yhteispalvelupisteet, terveystioskit yms. siellä, missä ihmiset liikkuvat**
- **Uudentyyppiset sairaalat ja palvelutalot → "ABC:n kyljessä**
- **Elämänkaarimallit**
- **Uuden luominen vaatii myös jostain luopumista!**

Ja se tuhannen taalan kysymys...

Miten uudistuneissa kunta- ja palvelurakenteissa sekä monituottajaympäristössä saadaan tietojärjestelmät yhtenäistettyä ja/tai toimimaan yhteen?

”Projektin tuloksena kunnat, eri viranomaiset ja kuntalaisille palveluja tuottavat yritykset voivat toimia tehokkaasti käyttäessään projektissa luotujen määritysten ansiosta yhdenmukaisella tavalla tietovarantoja ja tietopalveluja. Hyödyt konkretisoituvat sekä em. tahojen omassa että niiden välisessä toiminnassa, mutta ilmenevät myös niiden kehittäessä ja tuottaessa sähköisiä informaation jakelukanavia ja asiointipalveluja asiakkaille.”



Kiitoksia!

**Muutosten tuulten puhaltaessa
kannattaa rakentaa
tuulimyllyjä – ei tuulentupia**

**FCG – Hyvän elämän
tekijät**

www.fcg.fi

katrina.harjuhahto@fcg.fi

