

***Hyvinvointialueen kattava
teleratkaisu ja sen haasteet***

Teleforum Oy
Janne Seeskari
9.2.2023

Teleforum Oy

- Perustettu vuonna 1993.
- Operaattoreista riippumaton puolueeton asiantuntijayritys, mm.
 - Teknisten ja palvelullisten asioiden asiantuntemus
 - Puhe- ja tietoliikennepalveluiden kilpailutus
 - Projektipäällikön työtehtävät
 - Projektiryhmän johtaminen
 - Ohjausryhmään osallistuminen
 - Palvelupäällikön työtehtävät
- Asiakkuuksia valtakunnallisesti sekä Pohjoismaissa ja Euroopassa.
- Teleforum Oy:n yhteystiedot:
 - Teleforum Oy
 - Vellamonkatu 30 A
 - 00550 HELSINKI
 - Puhelin 09 270 90 270
 - Email janne.seeskari@teleforum.fi, puhelin 0400 930222

Entiset sairaanhoitopiirit

- Teleforum Oy on erikoistunut sairaanhoitopiirien ratkaisukokonaisuuksiin.
- Palveluita on kartoitettu, suunniteltu ja kilpailutettu sairaanhoitopiireille yli 10 vuoden ajan.
- Projekteissa on huomioitu sairaaloiden erityistarpeita, kuten
 - Potilasturvallisuus
 - Varajärjestelmät poikkeustilanteissa
 - Integraatiot taustajärjestelmiin
 - Palveluiden kokonaishallinta
 - Jne.

Hyvinvointialueet

- Teleforum Oy on toiminut projektipäällikkönä useissa hyvinvointialueissa:
 - Palveluiden kartoitukset
 - Tekniset ja palvelulliset suunnittelut
 - Palveluiden siirrot ja uusien käyttöönotot hyvinvointialueelle
 - Riskien hallinta
 - Dokumentaation hallinta
 - Työtehtävien johtaminen
 - Jne.

Hyvinvointialueen kattava teleratkaisu ja sen haasteet 1(2)

- Tavoitteena on saavuttaa itse kunkin hyvinvointialueen kattava teleratkaisu, jossa
 - sisäinen tavoitettavuus on hyvä
 - perusterveydenhoidon telepalvelut taattu
 - sairaalaympäristöiden potilasturvallisuus ja muut erityistarpeet huomioitu
 - kansalaisen korkealuokkainen asiakaspalvelu taattu
 - ratkaisu on toimintavarma kaikissa tilanteissa vika- ja poikkeustilat mukaan lukien
- Suuressa osassa hyvinvointialueilla on tällä hetkellä käytössä ns. sekaverkko, jossa monet eri operaattorit tuottavat palveluita eivätkä lähellekään kaikki palvelut ole toisiinsa integroitavissa.

Hyvinvointialueen kattava teleratkaisu ja sen haasteet 2(2)

- Haasteina ovat mm.
 - numeroavaruus ei ole yhtenäinen, käytetään sekaisin kiinteän verkon numerointia, mobiilinumeroointia ja/tai alanumerointia
 - puheluiden välitystä joudutaan tekemään usealla eri tekniikalla eri paikoista
 - käytössä on useita eri tyyppisiä ja merkkisiä asiakaspalvelu- ja rinkijärjestelmiä
 - sisäpuhelinluettelon ja julkisten numeroiden hallinta on hankalaa
 - loppukäyttäjät käyttävät useita eri mobiilivaihte –palveluita (DNA, Telia, Elisa)
 - loppukäyttäjien osaamisen varmistaminen on haasteellista
 - lukuisa määrä eri tyyppisiä integraatioita eri tyyppisiin järjestelmiin
 - tukipalvelut ovat haasteelliset monesta eri ympäristö johtuen
 - tukipalveluiden pääkäyttäjien osaamisen varmistaminen haastavaa, jotta sisäisesti asiakkaita voidaan palvella nopeasti ja tehokkaasti
 - tietoliikenneverkkojen eriyttäminen on vielä kesken, jolla on mahdollisesti vaikutuksia telepalveluiden tuottamiseen (esim. IP –puhelimet, asiakaspalveluympäristöt, puheluiden välityspalvelut)

Erityishaasteet – tiedottaminen ja ohjeistus

- Yhtenä tunnistettuna suurena haasteena lähes kaikissa muutosprojekteissa on ollut tiedottaminen ja tiedon kulku.
- Tiedotteita ja ohjeita luodaan, mutta henkilökunta ei
 - A) lue tiedotteita
 - B) tutustu ohjeisiin
- Tulee hyvissä ajoin valjastaa projekteihin mukaan ammattitiedottajat ja
 - laatia mieluiten liikaa kuin liian vähän projektin kulkuun ja edistymiseen liittyvää tiedottamista
 - laatia selkeät pikaohjeet loppukäyttäjille palveluittain ja korostaa tiedotteissa ohjeiden tutustumisen tärkeyttä
 - käyttää kaikkia tiedotekanavia
 - Intra
 - Sähköposti
 - SMS
 - kouluttaa uudet palvelut tukipalveluille jo ennen käyttöönottoa, jotta tukipalvelut pystyvät opastamaan tehokkaasti loppukäyttäjiä.

Erityishaasteet – koulutus

- Edellisen sivun tiedottamisen ja ohjeiden lukemisen lisäksi haasteena on kouluttaminen.
- Koulutuksia järjestetään joko liian vähän ja/tai henkilökunta ei osallistu koulutustilaisuuksiin.
- Kun koulutuksiin ei ole osallistuttu, tiedotteita ei ole luettu, ohjeisiin ei ole tutustuttu, käyttöönoton hetkenä osaamistaso saattaa olla heikkoa joka puolestaan johtaa huonoon asiakaspalveluun sekä tukipalveluiden tukipyyntöjen tulvaan.
- Koulutukselle eri osa-alueet huomioituna tulee antaa erityishuomionsa koulutukset hyvin suunnitellen, niitä riittävästi järjestäen ja etenkin niistä tiedottaen kaikkia tiedotuskanavia hyväksi käyttäen.
- Suunnitteluun ja toteutukseen kannattaa valjastaa myös henkilökuntaa kuten esihenkilöitä, jotka vaikuttavat loppukäyttäjien koulutuksen osallistumiseen.

Hyvinvointialueen seuraavia vaiheita

- Aiemmin tässä raportissa mainittu yhtenäinen kokonaisuus on saavutettavissa pääsääntöisesti kilpailutuksen myötä, kun ensi vaiheessa vuodenvaihteen hyvinvointialueiden muutoksen jälkeiset palvelut ovat saatu perusturvatuiksi ja palvelut toimivat vähintään riittävällä tasolla.
- Kilpailutus tulee suunnitella ja toteuttaa varsin huolella, jotta/jossa
 - Palvelut tulevat oikein määriteltyä
 - Ehdottomat vaatimukset ovat sen laatuksia, että tarpeen mukaisesti on määritetty ehdottomuudet mutta eivät kuitenkaan estä tarjousten toimituksia
 - Pisteytykset ja niiden painoarvot ovat hyvin suunniteltuja ja aikanaan päätösprosessin aikana hyvin perusteltuina
 - Ylipäättään tarjouspyynnön dokumentaatio korkealuokkaista, selkeää ja ytimekästä kaikki tarvittavat osa-alueet huomioituna ja päätöksenteon perusteet hyvin perusteluina

Palvelun kehittämisen haasteet - asiakaspalvelu

- Palveluita suunniteltaessa ja kehittäessä tulee huomioitavaksi erityishuomioina
 - Puheluiden välitys ja asiakaspalvelu
 - Palvelukonseptina kaksi eri toimintoa vai asiakaspalvelu vastaa myös perinteisestä puheluiden välityspalvelusta → yksi kokonaisuus
 - Hajautettu vai keskitetty ympäristö sekä palvelun sisältö
 - Palvelun kontaktirajapinnat kansalaisille
 - Puhe
 - Sähköposti
 - CHAT
 - SOME
 - video
 - Palvelutason aktiivinen seuranta ja aktiiviset toimenpiteet laadun varmistamiseksi

Palvelun kehittämisen haasteet – varmentava ympäristö

- Palveluita suunniteltaessa ja kehittäessä tulee huomioitavaksi erityishuomioina
 - Varmentava ympäristö poikkeus- ja vikatilanteissa sekä esim. kyber -hyökkäykset
 - Perusterveyden huolto
 - Kriittisten numeroiden varmistus
 - Kriittisten palveluiden varmistus
 - Sairaala- ja muut erityisympäristöt kuten pelastuslaitokset → merkittävät palvelu- ja kustannustason eroavaisuudet toteutuksesta riippuen
 - Dedigoitu mobiiliverkko
 - » Kapasiteetin varmistus
 - » Yleisen mobiiliverkon toimivuudesta riippumaton
 - Virve -ympäristö
 - WIFI –verkon käyttö
 - TuplaSIM
 - IP –puhelimet
 - Pikapuhelimet
 - Tietoliikenneverkon vaikutukset -> operaattorit / omat verkot
 - Poikkeustilanteiden tiedottaminen sisäisesti / ulkoisesti

Kehitysprojektista ja kilpailutuksesta 1(2)

- Useimpien ellei kaikkien hyvinvointialueiden lähitulevaisuuden suunnitelmissa on palveluiden yhteen ajaminen sekä niiden kehittäminen.
- Osa pystyy edellä mainitun toteuttamaan mahdollisesti kilpailuttamatta, osa vääjäämättä joutuu kokonaisuuden kilpailuttamaan.
- Kehitysprojekti suunniteltiin kannattaa aloittaa hyvissä ajoin, sillä projekti tulee olemaan huomattavan suuri hyvinvointialueen koosta riippumatta.
- Kannattaakin kerätä projektiryhmä, jossa edustettuina on
 - Projektin omistaja
 - Ammattitaitoinen projektipäällikkö, jolla on useiden vuosien kokemusta projektin johtamisesta sekä mielellään kokemusta sairaala- ja terveysalasta
 - Kattava projektiryhmä, jossa on edustettuna
 - Business
 - Eri osa-alueiden asiantuntijoita riittävä määrä
 - Tiedottajat
 - Verkko-asiantuntijat
 - Hankinnan asiantuntijat
 - Sopimuksen asiantuntijat

Kehitysprojektista ja kilpailutuksesta 2(2)

- Sisäisten kehityskeskusteluiden jälkeen siirrytään kilpailutuksen vaiheeseen.
- Kilpailutus tulee suorittaa laadukkaasti ammattimaisen kilpailuttajan vetämänä, sillä alue on laaja ja monelta osin sisältää kriittisiä palveluita ja toimintoja.
- Itse tarjouspyynnön laatiminen kaikkine liitteineen on jo sinänsä haastava, jotta kaikki asiat tulevat oikein huomioiduksi ja, että kilpailutuksen tuloksena saadaan selkeät päätöksenteon perusteet.
- Kaikkia tarjoajia tulee käsitellä tasapuolisesti ja osallistuttaa myös heitä keskusteluihin, jotta vältettäisiin valituksilta.
- On mitä ilmeisintä, että operaattorit ovat hyvinvointialueiden osalta erittäin tarkkoja siitä, että kilpailutus suoritetaan asiallisesti ja päätökset kaikkine vertailuineen on tehty laadukkaasti ja perustellusti.
- Kuitenkin on todettava, että aina on mahdollisuus valitukseen riippumatta siitä, kuinka laadukkaasti kilpailutus on tullut hoidetuksi.
- Tämän vuoksi aikataulu kannattaa suunnitella niin, että vähintäänkin on huomioitu mahdollisen valituksen vaikutukset palveluihin ja aikatauluun.

Kilpailutuksen jälkeinen aika – uusien palveluiden käyttöönotto

- Kilpailutus tulee olemaan suuritöinen projekti, mutta täysin tehtävissä hyvän johdon ja projektiryhmän vetämänä.
- Kilpailutus on kuitenkin vasta alku toiselle isolle projektille, kun kilpailutuksen voittaneelle osapuolelle siirretään palvelut.
- Tuleekin suunnitella jo ensi vaiheessa kokonaisprojekti tarvittavine resursseineen huomioituna kaikki työvaiheet eli
 - sisäiset kehityskeskustelut ja määrittästyöt
 - itse kilpailutus
 - käyttöönottoprojekti