



Perustettavan ja jo toimivan SoTe- yrityksen/toimijan rekisteröinti ja valvonta

Loppuraportti 24.11.2017

Sisällys

1.	Hankkeen lähtökohdat	3-11
2.	Nykytilan kuvaus	11-21
3.	Tavoitetilan palvelupolkujen kuvaukset	22-61
	3.1 Alkavan yrityksen suunnittelu ja perustaminen	25-32
	3.2 Käynnistämisvaihe - Valmistelu ja rekisteröinti	33-41
	3.3 Palvelukerroksen tuki toiminnan-aikaiselle valvonnalle	42-48
	3.4 Muutostilanteet ja niiden hallinta	49-54
	3.5 Toiminnanharjoittajan palvelupolkujen esimerkkikuvaukset	55-61
4.	Palvelukerroksen toiminnallisuuksien kuvaukset	62-71
5.	Hyötyjen arviointi	72-81
6.	Jatkotoimenpide-ehdotukset	82-83
7.	Hyötyarvion menetelmä ja lähestymistapa	(Ks. Liite 1)
8.	Lainsäädännön muutostarpeiden arviointi	(ks. Liite 2)
9.	Ajatuksia tekoälypohjaisten ratkaisujen hyödyntämisestä palvelukerroksen kehittämisessä	(ks. Liite 3)
10.	Työhön osallistuneet sidosryhmät	(ks. Liite 4)

1. Hankkeen lähtökohdat



Tausta

- Työ- ja elinkeinoministeriö käynnisti vuonna 2015 Valtionvarainministeriön digiryhmän toimeksiannosta selvityshankkeen lupa-, ilmoitus- ja valvontatoiminnan asiakaslähtöisen kehittämisen mallin luomiseksi ja koestamiseksi
- Selvityksen pohjalta käynnistettiin TEMin koordinoimana Luvat ja valvonta –kärkihanke, joka liittyy hallitusohjelman tavoitteeseen julkisten palvelujen digitalisoinnista ja lupa- ja valitusprosessien sujuvoittamista ja jolle myönnettiin rahoitus vuoden 2016 toisessa lisätalousarviossa.
- Lupa-, ilmoitus- ja valvontatoiminnassa tulisi päästä aidosti viranomaisten yhteiseen, asiakaslähtöiseen kehitystyöhön, jolloin kehityshankkeita tulisi koordinoida kansallisella tasolla ja lainsäädännölliset, rakenteelliset ym. esteet asiakaslähtöiselle toiminnalle voitaisiin poistaa tehokkaammin.
- Sote-yrityksiä koskeva lupa- (rekisteröinti), ilmoitus- ja valvontatoiminnan palvelumuotoiluprosjekti on osa Luvat ja valvonta –kärkihanketta
 - Sote-yrityksiä koskevan palvelumuotoiluprosjektin tarkoituksena on
 - yrityksen perustamiseen ja toiminnan harjoittamiseen liittyvän lupa-, ilmoitus- ja valvontatoimen asiakaslähtöisen palvelupolun kuvaaminen
 - tavoitetoimintamallin kuvaaminen
 - digitaalisen palvelukerroksen toiminnallisuuksien kuvaaminen
 - Projektin tavoitteet:
 - Laatia asiakaslähtöinen tavoitetilan palvelupolkukuvaus sosiaali- ja terveystoiminnan perustamisesta ja siihen liittyvistä lupa- ja valvonta-asioista
 - Ymmärtää syvemmin virastojen ja niiden asiakkaiden tarpeita täsmennetyn toimintamallin kautta
 - Tunnistaa sekä priorisoida digitaalisen palvelukerroksen toiminnallisuudet ja tietolähteet
 - Toteuttaa digitaalisen palvelukerroksen hyötyarviointi tarkasteltavan toimialan viranomaisten ja asiakkaiden osalta
 - Tunnistaa viranomiskohtaiset toimet ekosysteemin kokoamisen pohjaksi

Lähtökohtana Sote- ja maakuntauudistus

- Nykytila on kuvattu nykyiseen lainsäädäntöön perustuen ja huomioiden Valviran ja Avien nykyinen työnjako
- Tavoitetilan toimintamalli sen sijaan on rakennettu tukemaan uudistusten mukaista tulevaa lainsäädäntö- ja toimijaympäristöä
 - Sote- ja maakuntauudistus
 - Uusi Sote-palveluntuottajalaki sekä valinnanvapautta koskeva lainsäädäntö
 - Valvira ja Avit -> Luova-virasto
- Lainsäädännölliset ja rakenteelliset uudistukset tekevät mahdollisiksi monet tässä raportissa kuvatut tavoitetilaan liittyvät uudistukset. Vastaavasti tavoitetilan mukainen toimintatapa ja digitaalinen palvelukerros tukevat ja mahdollistavat näiden lainsäädännöllisten ja rakenteellisten muutosten tuomien hyötyjen realisoitumista.
- Palvelukerroksen käyttöönotto itsessään tukee myös tulevien ei vielä tiedossa olevien muutosten aiempaa ketterämpää toteuttamista. Toimintatapamuutokset on jatkossa palvelukerroksen ansiosta helpompi toteuttaa, kun esimerkiksi viranomaiskentän rakenteelliset muutokset eivät enää suoraan näy asiakkaalle.
- -> Esitettyjen hyötyarvioiden osalta on huomioitava, että osin hyödyt muodostuvat sekä lainsäädännön muutoksista että uudesta toimintavasta sekä digitaalisen palvelukerroksen tuomista mahdollisuuksista

Projektiryhmä

- Petri Huovinen (Valvira), projektipäällikkö
- Jussi Kleemola (Solita Oy), toimittajan projektipäällikkö
- Jukka Lähesmaa (STM)
- Eine Oinas-Soudunsaari (Valvira)
- Mari Saramaa (Valvira)
- Koivula Hannu (ESAVI)
- Nieminen Jouni (ESAVI)
- Siirilä Niina (LSSAVI)
- Hynninen-Joensivu Eija (ESAVI)
- Mäkitalo Aino (ESAVI)
- Knuuti Anne-Mari (LAAVI)
- Marjut Eskelinen (LAAVI)
- Yliruka Jarkko (ESAVI)
- Tuija Groop (TEM työllisyys ja yritysosasto)
- Maria Miró (TEM yritys- ja alueosasto)
- Kirsi Lahtinen (PRH)
- Päivi Tommila (TEM)
- Jukka Kallio (Solita Oy)
- Tapio Huomo (Solita Oy)
- Lisäksi Luvat ja valvonta –hankkeen hanketoimisto osallistui työhön koordinaatioroolissa:
 - Sirpa Alitalo (TEM)
 - Päivi Tommila (TEM)

Työn rajaukset

- SoTe yrityksen perustaminen-palvelupolun määrittelyssä keskitytään yrityksen alkuvaiheen merkittävimpiin rekisteröinteihin ja ilmoituksiin, aloittavan yrityksen rahoituspalveluihin sekä yritysten perustamiseen liittyviin neuvontapalveluihin.
- Sote yrityksen luvat ja valvonta –kokonaisuuden osalta keskitytään asiakkaan palvelupolun kautta niihin kontaktipisteisiin, joihin asiakas osallistuu. Sellainen viranomaistyönä tehtävä valvonta, joihin asiakas ei suoraan osallistu, rajataan työn ulkopuolelle.
 - Jälkikäteinen reaktiivinen valvonta rajataan työn ulkopuolelle
 - Kuitenkin palvelukerroksen näkökulma ja tietotarpeet otetaan huomioon

Palvelumuotoiluprojektin lopputuotokset

Projektissa tuotettiin seuraavat lopputuotokset:

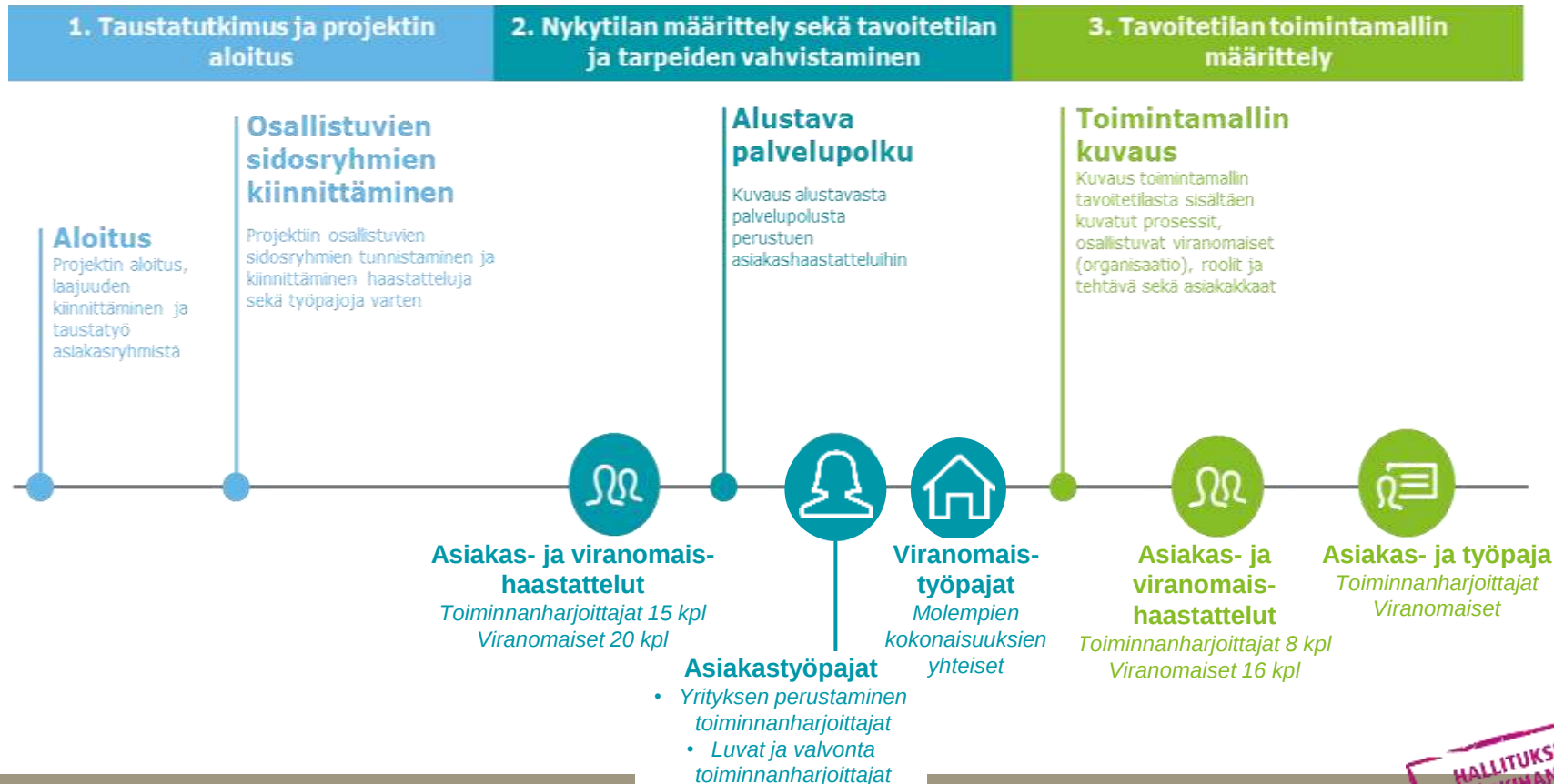
- Asiakaslähtöiset palvelupolut, jotka toimivat dokumentoituina kuvauksina asiakasryhmien palvelupolkujen nyky- ja tavoitetilasta
- Ylätason ymmärrys tarvittavista lainsäädännön muutostarpeista tavoitetilan mahdollistamiseksi
- Hyötyarviot asiakkaille ja viranomaisille syntyvistä hyödyistä
- Syötteet palvelukerroksen jatkokehitykselle, sisältäen digitaalisen palvelukerroksen sekä yleisen lupa- ja valvontatoiminnan palvelumallin (palvelupolut ja –prosessit) tarkennukset sosiaali- ja terveyspalvelujen tuottajien, yksittäisten ammatinharjoittajien ja viranomaisten tarpeiden pohjalta

Lähestymistapa ja hankkeen läpivienti 1/2

MAALISKUU 2017

HUHTIKUU 2017

KESÄKUU 2017



Lähestymistapa ja hankkeen läpivienti 2/2

KESÄKUU 2017

ELOKUU 2017

LOKAKUU 2017

4. Digitaalisen palvelukerroksen toiminnallisuuksien määrittely

Palvelukerroksen toiminnallisuuksien määrittely

Palvelukerroksen toiminnallisuudet kuvataan ja dokumentoidaan perustuen viranomaishaastatteluissa saatuun tietoon



Asiakas- ja viranomais-haastattelut
Noin 10 kpl



Ydinryhmän kokoukset

Alustava tavoitetilan kuvaus ennen

Palvelupolun tavoitetilan kuvaus

Kuvaus palvelupolun tavoitetilasta ja viranomaisrajat ylittävstä kokonaispalvelusta



Asiakas- ja viranomais-työkokoukset

Toiminnanharjoittajat
Viranomaiset
Yhteensä 14 työkokousta/
haastattelua

5. Hyötyarviointi

Hyötyarvio

Arvio asiakkaille ja viranomaisille syntyvistä laadullisista sekä kvantitatiivisista hyödyistä perustuen haastatteluihin ja työpajoihin



Asiakas- ja viranomaispalautteet

6. Lopputulosten koostaminen

Palvelupolun ja hyötyarvion viimeistely

Palvelupolun ja hyötyarvion viimeistely perustuen saatuun palautteeseen

Alustava lainsäädännön muutostarpeiden kuvaus

Kuvaus tavoitetilan palvelusuunnitelmien vaatimista lainsäädännön muutostarpeista

2. Nykytilan kuvaus



Keskeisiä nykytilan haasteita

1. Yrityksen perustamisvaiheen palvelupolkuun ei sote-toimialalla ole saatavilla kattavaa ohjeistusta
2. Lupa-asiat hoidetaan hyvin pitkälti vielä manuaalisin prosessein (paperi / pdf)
3. Toiminnanharjoittajaa* työllistää lupaprosessin liitteiden manuaalinen hankinta ja hallinta
4. Lupahakemuksissa vaadittavien suunnitelmien erilaiset vaatimukset (eri viranomaisilla erilaisia vaatimuksia samoista asioista), määrämuotoisuuden ja ohjeistusten puuttuminen
5. Lupaprosessissa tarkastuksineen on paljon viranomaisasiointia, joka toiminnanharjoittajan näkökulmasta on osin päällekkäistä
6. Lupaehdot aiheuttavat paljon asiointitarvetta toimijoille (=lupanhakijoille): toimitilat, vastuuhenkilöt, palveluvalikoima, henkilökunta, asiakaskunta
7. Käynnistämismuutoksen vaiheessa on aikaviive toimintavalmiudesta (pääoma sidottu, investoinnit tehty ja kustannuksia muodostuu) toiminnan aloittamiseen
8. Alalle tyypillinen verkostomaisuus ja monitasoiset toimijarakenteet aiheuttavat päällekkäisyyttä viranomaisasioinnissa ja epäselvyyksiä vastuukysymyksissä
9. Alueelliset ja kuntien erilaiset toimintatavat asettavat haasteita
10. Lupaharkintaan liittyvät arviointikriteerit eivät aina läpinäkyviä eivätkä yksiselitteisiä, myös alueellisia eroja
11. Toiminnanharjoittajat ovat rakentaneet omia seurantatyökaluja lupa- ja ilmoitusvelvollisuuksien hoitamisen varmistamiseksi (vastuuhenkilöt, toimitilat, henkilöstö)
12. Kilpailutusmenettelyiden raskaus ja epäyhtenäiset käytännöt

The diagram illustrates the timeline of a business plan (Suunnitelma) from start to end, categorized into Positive (Positiivinen) and Negative (Negatiivinen) phases. The timeline is marked by a central horizontal axis with various milestones and challenges indicated by callouts.

Positiivinen (Positive) Phases:

- Liiketoiminta-suunnitelma:** Liiketoiminta-suunnitteluun saatavilla neuvontaa eri toimijoilta.
- Yritysmuodon valinta:** Yhtiömuodolla vaikutuksia lupiin ja velvoitteisiin.
- Rahoituksen suunnittelu:** Starttirahan hakemisen ajoittuminen aasteena, hidastaa etenemistä.
- Starttirahan hakeminen:** Strukturoimattomat raportit.
- Perustamistoimien tekeminen:** Perustamistoimien tekeminen prosessi on varsin sujuva.
- Perustamisen käytännön toimet:** Perustamistoimien tekeminen prosessi on varsin sujuva.
- Rahoituksen saaminen:** Rahoituksen saaminen haasteellista lupiin ja toimintaan liittyvistä riskeistä johtuen.
- Tarkastuskäynnin tekeminen:** Tarkastuskäynnin tekeminen haasteellista lupiin ja toimintaan liittyvistä riskeistä johtuen.
- Henkilöstön rekrytointi:** Henkilöstön taustat helppo tarkistaa (Terhikki, Suosikki).
- Lisätietojen toimittaminen (luvat):** Lisätietojen toimittaminen (luvat).
- Tarkastuskäynnit:** Tarkastuskäynnin tekeminen haasteellista lupiin ja toimintaan liittyvistä riskeistä johtuen.
- Toiminnan aloittamisesta ilmoittaminen:** Toiminnan aloittamisesta ilmoittaminen.
- Lupamaksut:** Lupamaksut.
- Omaavallonta:** Omaavallonta.
- Työnantajan vastuut ja velvoitteet:** Työnantajan vastuut ja velvoitteet.
- Toiminnan raportointi:** Toiminnan raportointi.
- Muutokset toiminnassa ja henkilöstössä:** Muutokset toiminnassa ja henkilöstössä.

Negatiivinen (Negative) Phases:

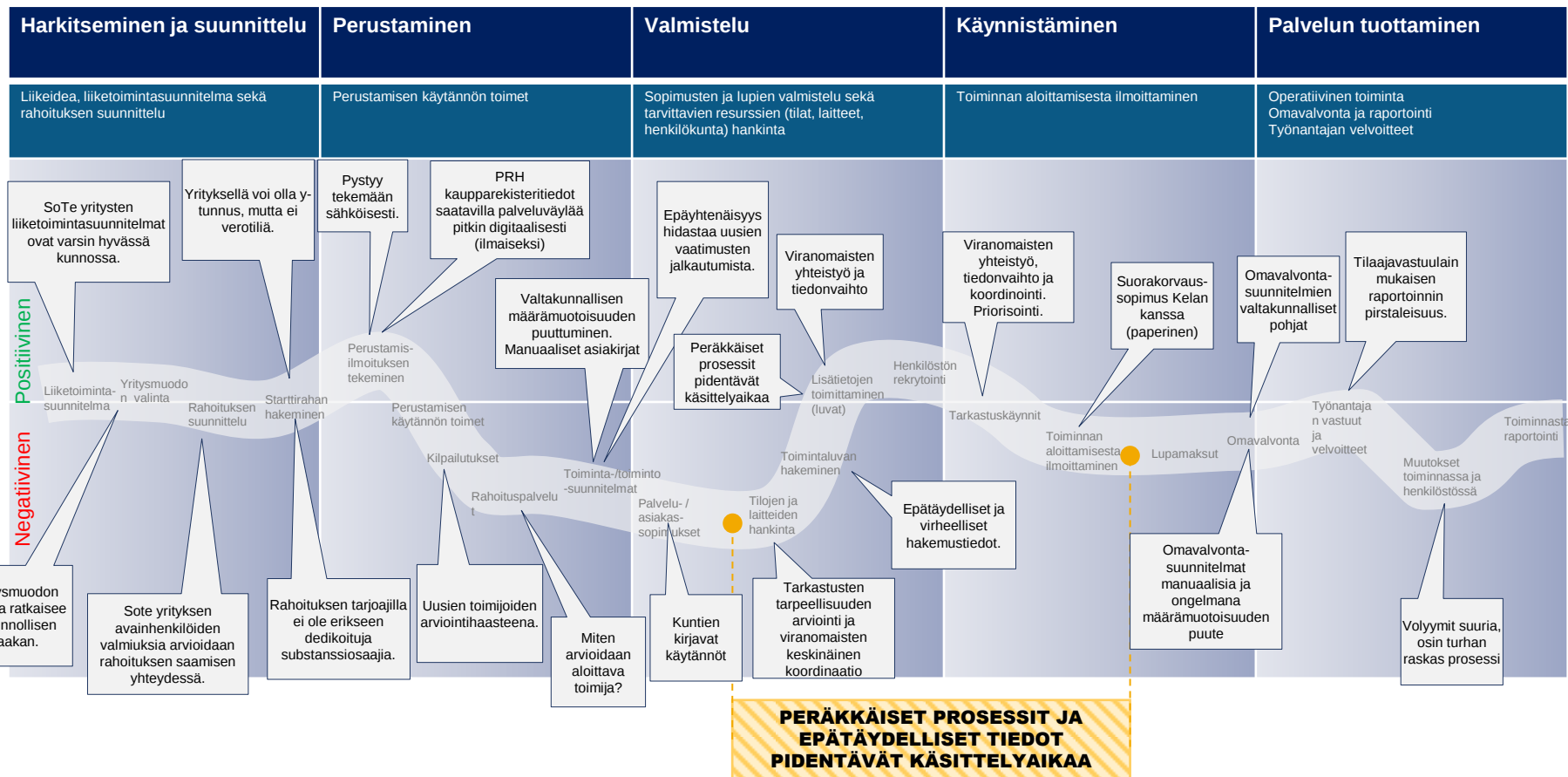
- Yhtiömuodolla vaikutuksia lupiin ja velvoitteisiin:** Yhtiömuodolla vaikutuksia lupiin ja velvoitteisiin.
- Starttirahan hakemisen ajoittuminen aasteena, hidastaa etenemistä:** Starttirahan hakemisen ajoittuminen aasteena, hidastaa etenemistä.
- Strukturoimattomat raportit:** Strukturoimattomat raportit.
- Palvelusopimukset perustuvat kilpailutuksiin:** Palvelusopimukset perustuvat kilpailutuksiin. Kilpailutukset työläitä ja käytännöt hajanaisia.
- Kilpailutukset:** Kilpailutukset työläitä ja käytännöt hajanaisia.
- Toiminta-/toimintasuunnitelmat:** Toiminta-/toimintasuunnitelmat.
- Palvelu-/asiakas-sopimukset:** Palvelu-/asiakas-sopimukset.
- Tilojen ja laitteiden hankinta:** Tilojen ja laitteiden hankinta.
- Lupahakemuksen sisältämien eri asiakirjojen kokoaminen ja tarvittavien allekirjoitusten saaminen työstä:** Lupahakemuksen sisältämien eri asiakirjojen kokoaminen ja tarvittavien allekirjoitusten saaminen työstä.
- Samat tiedot ja aineistot toimitetaan useammalle viranomaiselle:** Samat tiedot ja aineistot toimitetaan useammalle viranomaiselle.
- Lupahakemuksen edellyttämien suositelmien laatiminen työstä: lääkeaineiden käytön suunnitelma, pelastussuunnitelma jne.:** Lupahakemuksen edellyttämien suositelmien laatiminen työstä: lääkeaineiden käytön suunnitelma, pelastussuunnitelma jne..
- Lupahakemuksen edellyttämät tarkastuskäynnit (pelastus, terveys, tilat, säteily, AVI) ajoittuvat lähelle toiminnan käynnistämistä:** Lupahakemuksen edellyttämät tarkastuskäynnit (pelastus, terveys, tilat, säteily, AVI) ajoittuvat lähelle toiminnan käynnistämistä.
- Luvan myöntämisen jälkeen toiminnan viranomaisasiointi vähäistä:** Luvan myöntämisen jälkeen toiminnan viranomaisasiointi vähäistä.
- Kapasiteetin muutoksen lupaseuraamukset:** Kapasiteetin muutoksen lupaseuraamukset.
- Edellytettävää raportointia on kevennetty (THL, Valvira):** Edellytettävää raportointia on kevennetty (THL, Valvira).
- Eivät eroa muiden yritysten velvoitteista pl. Omaavallonta:** Eivät eroa muiden yritysten velvoitteista pl. Omaavallonta.
- Valvontaa tehdään suunnitelmallisesti, tietojen oikeellisuuden varmistaminen haasteena:** Valvontaa tehdään suunnitelmallisesti, tietojen oikeellisuuden varmistaminen haasteena.
- Työvoiman palkkaus ennakkoon:** Työvoiman palkkaus ennakkoon.
- Henkilöstön taustat helppo tarkistaa (Terhikki, Suosikki):** Henkilöstön taustat helppo tarkistaa (Terhikki, Suosikki).
- AVI / Valvira tarjoaa neuvontaa ja ohjeistusta (joustavat käytännöt):** AVI / Valvira tarjoaa neuvontaa ja ohjeistusta (joustavat käytännöt).
- Haasteena nopeasti tarvittavat yksiköt, erikoisyksiköt:** Haasteena nopeasti tarvittavat yksiköt, erikoisyksiköt.
- Rahoituksen saaminen haasteellista lupiin ja toimintaan liittyvistä riskeistä johtuen:** Rahoituksen saaminen haasteellista lupiin ja toimintaan liittyvistä riskeistä johtuen.
- Perustamistoimien tekeminen prosessi on varsin sujuva:** Perustamistoimien tekeminen prosessi on varsin sujuva.
- Liiketoiminta-suunnitteluun saatavilla neuvontaa eri toimijoilta:** Liiketoiminta-suunnitteluun saatavilla neuvontaa eri toimijoilta.
- SoTe yrityksen perustamiseen ei löydy selkeää ohjeistusta:** SoTe yrityksen perustamiseen ei löydy selkeää ohjeistusta.

AIKA (=KUSTANNUS)

TOIMINNAN EHTOJEN MUUTOSRISKI

Erilaiset käytännöt ja tulkinnat sekä jäykät lupakäytännöt lisäävät epävarmuutta

Uuden toiminnan käynnistäminen – Viranomaisten näkökulma

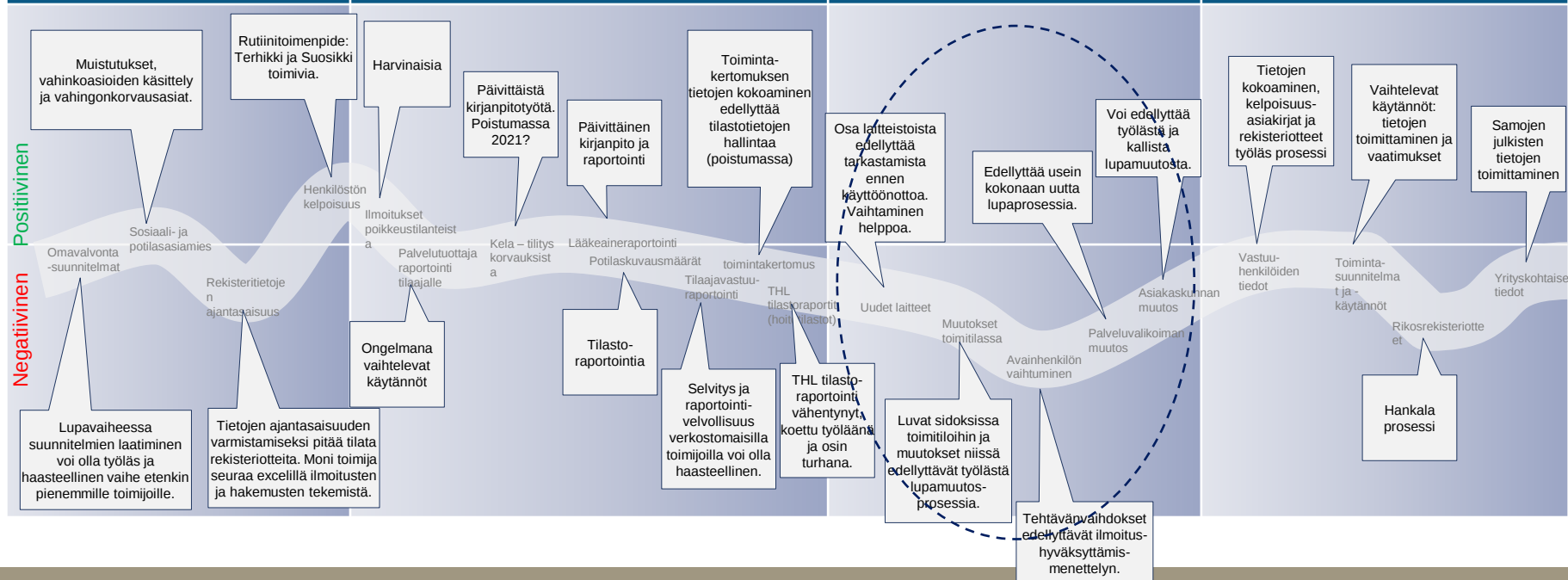


Toiminnan aikaiset luvat, ilmoitukset ja valvonta

– Toiminnanharjoittajan näkökulma



OMAAVALVONTA	ILMOITUKSET JA RAPORTOINTI	MUUTOSTILANTEET	KILPAILUTUKSET
Oman toiminnan valvontaan liittyvä toiminta.	Normaalin toiminnan yhteydessä oleva raportointi.	Toiminnassa tapahtuvista muutoksista johtuva viranomaisasiointi (luvat, ilmoitukset).	Kilpailutuksen edellyttämien lupa-, ilmoitus- ja valvontaan liittyvien asiakirjojen sekä tietojen toimittaminen.

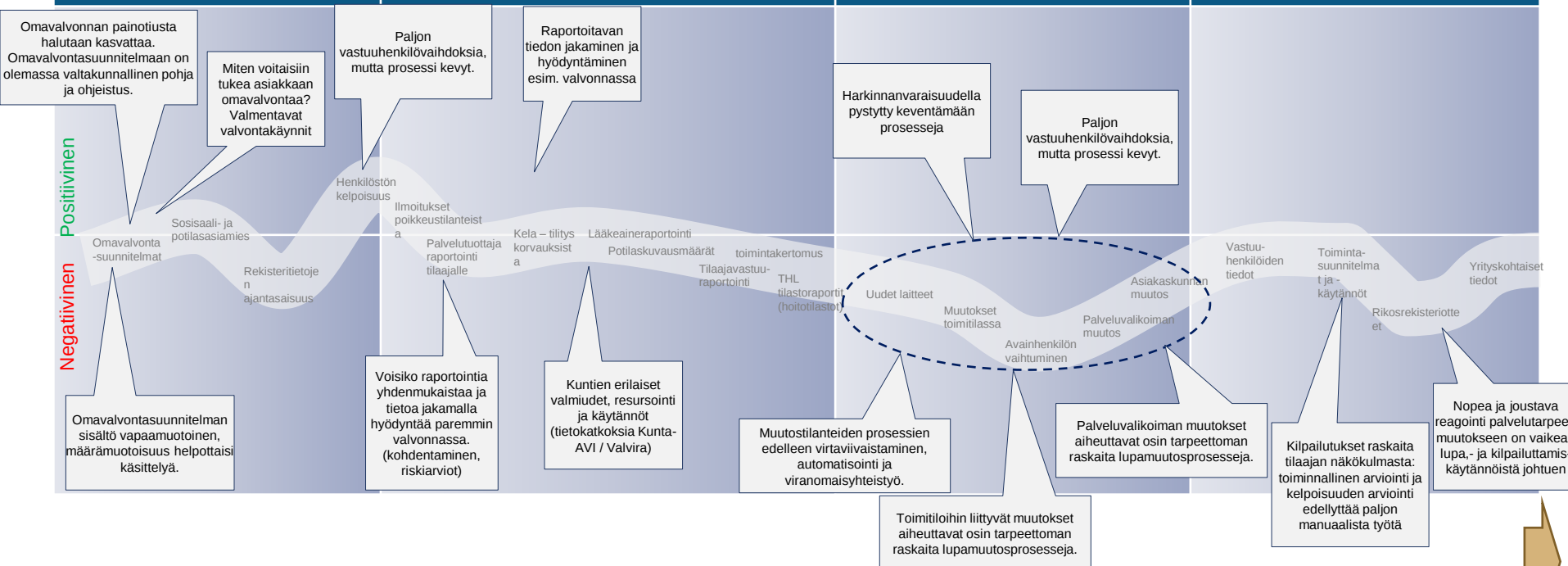


Toiminnan aikaiset luvat, ilmoitukset ja valvonta

Viranomaisten näkökulma



OMAAVALVONTA	ILMOITUKSET JA RAPORTOINTI	MUUTOSTILANTEET	KILPAILUTUKSET
Oman toiminnan valvontaan liittyvä toiminta.	Normaalin toiminnan yhteydessä oleva raportointi.	Toiminnassa tapahtuvista muutoksista johtuva viranomaisasiointi (luvat, ilmoitukset).	Kilpailutuksen edellyttämien lupa-, ilmoitus- ja valvontaan liittyvien asiakirjojen sekä tietojen toimittaminen.



SUURI OSA PROSESSESTA SISÄLTÄÄ MERKITTÄVISSÄ MÄÄRIN MANUAALISIA TYÖVAIHEITA (MYÖS HELPOSTI AUTOMATISOITAVIA)

LUVAT JA VALVONTA -KÄRKIHANKE

7.3.2018

16

Keskeiset viranomaistoimijat

- Yrityksen perustaminen

Sidosryhmä / toimijat	Sidosryhmän tehtäväkuvaus
ELY	ELY-keskukset tarjoavat yritysten kehittämispalveluita sekä rahoituspalveluita.
TE-toimistot	TE-toimistojen kautta yritykset voivat paitsi ilmoittaa avoimista työpaikoista ja etsiä työntekijöitä, myös saada koulutuspalveluita ja erilaisia tukia
Finnvera	Tukee aloittavaa yritystoimintaa, mahdollistaa pk-yritysten rahoituksen muutostilanteissa (esim. omistajanvaihdoksissa) sekä edistää yritysten kansainvälistymistä ja vientiä
(AVI)	Sosiaali- ja terveydenhuollon valvonta, alkoholielinkeinon valvonta. Sosiaali- ja terveydenhuollon lupaviranomainen (alueelliset luvat).
(Valvira)	Sosiaali- ja terveydenhuollon, alkoholielinkeinon sekä ympäristöterveydenhuollon toiminnan valvonta. Sosiaali- ja terveydenhuollon lupaviranomainen (valtakunnalliset luvat).
Vero	Vastaa eri verohallinnon rekistereistä. Tarjoaa tietoa uudelle yrittäjälle veroasioiden hoitamisesta
Patentti- ja rekisterihallitus (PRH)	Vastaa yritysrekisteröinnistä ja tukee yrityksiä neuvonta, tieto- ja koulutuspalveluiden muodossa
Uusyrityskeskukset ja kehittämissyhtiöt	Tarjoaa aloittavalle yritykselle / toiminnanharjoittajalle yritysneuvontaa ja asiantuntija-apua

Keskeiset viranomaistoimijat

Luvat, ilmoitukset ja valvonta

Sidosryhmä / toimijat	Sidosryhmän tehtäväkuvaus
Valvira	Sosiaali- ja terveydenhuollon, alkoholielinkeinon sekä ympäristöterveydenhuollon toiminnan valvonta. Sosiaali- ja terveydenhuollon lupaviranomainen (valtakunnalliset luvat).
AVI	Sosiaali- ja terveydenhuollon valvonta, alkoholielinkeinon valvonta. Sosiaali- ja terveydenhuollon lupaviranomainen (alueelliset luvat)
Kela	Asiakkailla sairaanhoitokustannuksista maksettujen korvausten oikeellisuuden seuranta ja yhdenmukaisuuden toteutuminen, sairaanhoitokorvausten maksaminen palveluntuottajille. Vastaa Kansallisen Terveysarkiston (Kanta) palvelujen tuottamisesta.
STUK	Säteilylaitteiden osalta antaa turvallisuusluvan/ hoitaa rekisteröinnin
Kunnat	Sote-palvelujen järjestämisvastuu (toistaiseksi). Kunnan rakennusvalvontaviranomainen myöntää rakennusluvat, tarkastaa terveydenhuollon toimintayksikön (terveyslautakunnan alainen viranomainen tarkastaa käytettävät tilat ja laitteet sekä sairaankuljetusajoneuvon ja sen varustuksen). Sosiaalihuollon luvissa kunnan terveydensuojeluviranomainen tekee tarkastuksen sekä sosiaalihuollosta vastaava toimielin tai sen määräämä viranhaltija antaa lausunnon. Ilmoituksenvaraisen sosiaalipalvelutoiminnan ensisijainen valvoja.
Pelastusviranomaiset	Tarkastaa tilat ja antaa lausunnon Sote-lupaviranomaiselle.
STM (Sote)	Määrittelee Sote-palvelujen kehittämisen suuntaviivat, valmistelee lainsäädännön ja ohjaa uudistusten toteuttamista
Työsuojelu (STM, AVI)	STM:n työsuojeluosasto ohjaa aluehallintovirastojen työsuojelun vastuualueita, valmistelee ja kehittää työsuojelun lainsäädäntöä ja työsuojelupolitiikkaa. Avit huolehtivat työsuojelun alueellisesta valvonnasta ja ohjauksesta.
Ympäristöterveydenhuolto (STM, Kunnat, Valvira)	Vastuu ympäristöterveydenhuoltoon liittyvästä lainsäädännöstä (STM). Ympäristöterveydenhuollon lainsäädännön toimeenpano ja valvonta valtakunnallisesti ja paikallisesti (Valvira, Kunnat). Kunnan terveydensuojeluviranomainen antaa lausunnon aville ympärivuorokautisen sosiaalipalvelutoiminnan lupahakemuksesta sekä valvoo jatkuvaa hoitoa antavien sosiaalihuollon yksiköiden tilojen olosuhteiden ja toimintojen täyttymistä terveydensuojelulain näkökulmasta.
THL	Aluehallintovirasto (AVI) myöntää niin yksityisen kuin julkisenkin terveydenhuollon luvat ja toimiluvat klinisen mikrobiologian laboratorioille. AVI pyytää hakemukseen asiantuntijalausunnon Terveiden ja hyvinvoinnin laitokselta.

Toimijoiden roolit: Sote Yrityksen toiminnan käynnistäminen – Nykytila

Matriisiin on kuvattu toiminnanharjoittajan näkökulmasta nykyisen palvelupolun eri vaiheiden viranomaiskohtaamiset



Toimijat / Rootit	Harkitseminen ja suunnittelu				Perustaminen				Valmistelu				Käynnistys		
	LTS	Yritysmuoto	Rahoitus-suunnittelu	Starttiraha	Perustamis-ilmoitus	Verorekisteri	Rahoitus	Toiminta-suunnitelmat	Kelpoisuus	Tila- ja laitetiedot	Toiminta-luvan haku	Lisätietojen toimittaminen	Tarkastus-käynnit	Lupapäätös	Rekrytoinnit
Yrityspalvelut	Tiedonhaku, neuvonta	Tiedonhaku, neuvonta	Tiedonhaku, neuvonta				Lausunto								
ELY-keskukset	Tiedonhaku, neuvonta	Tiedonhaku, neuvonta	Tiedonhaku, neuvonta				Haku								
TE-palvelut	Arviointi		Tiedonhaku, neuvonta	Haku ja päätös										Edellytetään starttirahaan	Neuvonta
Finnvera	Arviointi		Tiedonhaku, neuvonta				Haku							Edellytetään myöntöön	
Vero		Tiedonhaku, neuvonta			YTJ ilmoitus	Rekisteröinti ALV-0			Todistusten haku						
PRH					Rekisteröinti				Yritystiedot						
AVI								Toiminta-suunnitelma	Toiminnan edellytykset		Haku / lausunto	Lisätiedot	Tarkastus-kertomus	Päätös-asiakirja	
Valvira								Toiminta-suunnitelma	Toiminnan edellytykset		Haku	Lisätiedot		Päätös-asiakirja	Henkilöiden pätevydet
Fimea								Lääke-suunnitelma	Henkilöiden pätevydet			Lisätiedot		Lausunto	
Pelastuslaitos								Pelastus-suunnitelma		Selvitys		Lisätiedot	Tarkastus-kertomus	Lausunto	
Kunnat								Toiminta-suunnitelma		Selvitys		Lisätiedot	Tarkastus-kertomus	Lausunto	
STUK								Toiminta-suunnitelma	Henkilöiden pätevydet	Selvitys		Lisätiedot	Tarkastus-kertomus	Lausunto	
Ympäristö-terveydenhuolto								Toiminta-suunnitelma		Selvitys		Lisätiedot	Tarkastus-kertomus	Lausunto	
THL								Toiminta-suunnitelma		Selvitys (laboratorio)		Lisätiedot	Tarkastus-kertomus	Lausunto	

	= Toiminnanharjoittaja toteuttaa (yleinen yritystoiminta)		= Toiminnanharjoittaja toteuttaa (Sote-yrityksen toimialasidonnainen toiminta)
	= Viranomainen toteuttaa (yleinen yritystoiminta)		= Viranomainen toteuttaa (Sote-yrityksen toimialasidonnainen toiminta)

Toimijoiden roolit: Sote Yrityksen toiminnan aikainen asiointi – Nykytila

Matriisiin on kuvattu toiminnanharjoittajan näkökulmasta nykyisen palvelupolun eri vaiheiden viranomaiskohtaamiset



Toimijat / Roolit	Omavalvonta				Ilmoitukset ja raportointi				Muutostilanteet				Kilpailutukset		
	Suunnitelma	Potilas-asiamies	Rekisteritiedot	Henkilöstön kelpoisuus	Poikkeus-tilanteet	Tilaaja-raportointi	Suora-korvaukset	Raportointi	Uudet laitteet	Muutokset toimitiloissa	Avainhenkilö-muutokset	Palvelu-valikoima	Vastuuhenkilöt	Asiakirjat	Hankintapäätös
AVI	Ylläpito toteutt.	Nimeäminen/ raportointi	Lupa- ja ilmoitustiedot	Terhikki/ Suosikki			Lupatiedot	Toiminta-kertomus	Ilmoitus / tarkastus	Ilmoitus / lupamuutos	Ilmoitus / lupamuutos	Uusi lupa / lupamuutos	Kelpoisuus-todistukset	Lupatiedot	
Valvira	Ylläpito toteutt.	Nimeäminen/ Raportointi	Lupa- ja ilmoitustiedot	Terhikki/ Suosikki			Lupatiedot	Toiminta-kertomus	Ilmoitus / tarkastus	Ilmoitus / lupamuutos	Ilmoitus / lupamuutos	Uusi lupa / lupamuutos	Kelpoisuus-todistukset	Lupatiedot	
Kunnat	Ylläpito toteutt.					Volyymit, kustannukset laatu			Ilmoitus / tarkastus	Ilmoitus/ tarkastus	Ilmoitus	Ilmoitus		Tarkastus-kertomus	Hankintapäätös / sopimus
STUK								Potilas-määrät	Ilmoitus / tarkastus				Erityis-koulutustod.	Tarkastus-kertomus	
Ympäristö-terveydenhuolto										Ilmoitus / tarkastus				Tarkastus-kertomus	
Pelastuslaitos									Ilmoitus / tarkastus	Ilmoitus / tarkastus				Tarkastus-kertomus	
Fimea								Lääkeaine-käyttö	Ilmoitus / tarkastus		Ilmoitus			Tarkastus-kertomus	
Kela							Sopimus ja tilitykset								
THL								Tilasto-raportointi	Ilmoitus (laboratorio)	Ilmoitus (laboratorio)		Ilmoitus (laboratorio)		Tarkastus-kertomus	
Vero								ALV- / verotus, tilaajavastuu						Verovelka-todistus	
PRH														Kauppa-rekisteriote	
ORK				Rikos-rekisteriote							Rikos-rekisteriote		Rikos-rekisteriote		

= Toiminnanharjoittaja toteuttaa (yleinen yritystoiminta)
 = Toiminnanharjoittaja toteuttaa (Sote-yrityksen toimialasidonnainen toiminta)

= Viranomainen toteuttaa (yleinen yritystoiminta)
 = Viranomainen toteuttaa (Sote-yrityksen toimialasidonnainen toiminta)

Toiminnanharjoittajat – Luokittelu*

Sidosryhmä / toimijat	Sidosryhmän kuvaus
Sosiaalihuollon palveluntuottajat	Palvelujen tuottajalla tarkoitetaan esimerkiksi yhtiömuotoista yritystä, säätiötä tai yhdistystä. Sosiaalihuollossa lupaa edellyttävät ympärivuorokautisten palvelujen tuottaminen. Muut kuin edellä mainitut sosiaalihuollon palvelut edellyttävät palvelujen tuottajalta ilmoituksen tekemistä kuntaan.
Terveystenhuollon palveluntuottajat	Palvelujen tuottajalla tarkoitetaan yksittäistä henkilöä taikka yhtiötä, osuuskuntaa, yhdistystä tai muuta yhteisöä taikka säätiötä, joka ylläpitää terveydenhuollon palveluja tuottavaa yksikköä.
AVI:n luvalla toimivat palveluntuottajat	Sosiaali- ja/tai terveydenhuollon palveluntuottaja, jolla on toimintaa vain yhden aluehallintoviraston alueella, jolloin luvitus ja valvonta on kyseisen AVI:n vastuulla.
Valviran luvalla toimivat palveluntuottajat	Sosiaali- ja/tai terveydenhuollon palveluntuottaja, jolla on toimintaa useamman aluehallintoviraston alueella, jolloin luvitus on Valviran vastuulla.
Pienet palveluntuottajat	Palveluntuottaja, jolla ylittyy enintään yksi seuraavista raja-arvoista: tilikauden aikana palveluksessa keskimäärin 50 työntekijää, vuosiliikevaihto enintään 12 miljoonaa euroa tai taseen loppusumma 6 miljoonaa euroa
Suuret palveluntuottajat	Palveluntuottaja, jolla sekä päättäneellä että välittömästi sitä edeltäneellä tilikaudella ylittyy vähintään kaksi seuraavista kolmesta raja-arvosta: taseen loppusumma 20 miljoonaa euroa, liikevaihto 40 miljoonaa euroa ja/tai tilikauden aikana palveluksessa keskimäärin 250 työntekijää
Julkiset palveluntuottajat	Kunnan tai valtion tuottama tai rahoittama taho
Itsenäiset ammatinharjoittajat	Itsenäisellä ammatinharjoittajalla tarkoitetaan sellaista terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain 2 §:n 1 momentissa tarkoitettua terveydenhuollon ammattihenkilöä (laillistettu, luvan saaneet, nimikesuojatut), joka harjoittaa itsenäisesti ammattiaan

* Yksi palveluntuottaja voi kuulua useampaan tämän luokittelun mukaiseen ryhmään

3. Tavoitetila



Tavoitetilan mallin keskeinen sisältö

1. Tavoitetilan mallissa digitaalinen palvelukerros ohjaa sote-toiminnanharjoittajaa lupa-, ilmoitus- (-> rekisteröinti) ja valvonta-asioinnissa. Asioinnin ohjaus huomioi käytettävissä olevat tiedot ja tukee toiminnanharjoittajaa niiden perusteella ”yksilöllisesti”.
2. Palvelukerros kokoaa eri viranomaisten edellyttämät yksittäiset asiat asiantikokonaisuuksiksi, joiden hoitaminen yhdistetysti on mahdollista.
3. Palvelukerrokseen tuodaan esitetyinä tietoina eri rekistereistä saatavilla olevat taustatiedot. Toiminnanharjoittaja täyttää vain ne tiedot, joita ei voida tuoda muualta valmiiksi. Kerran annetut tiedot säilyvät ja ne ovat käytettävissä tulevissa asiointitarpeissa, samaa tietoa ei tarvitse antaa useampaan kertaan.
4. Suuri osa lupa- ja ilmoitus- (-> rekisteröinti) asioinnista on mahdollista hoitaa kokonaan digitaalisena prosessina ja myös niiden käsittely tapahtuu käytännössä automaattisesti. Näin asiointiprosessin ajallista kestoa ja käsittelyyn sitoutuvaa viranomaistyöpanosta voidaan olennaisesti lyhentää.
5. Viranomaisen harkinnanvaraisuutta edellyttävissä asiointiprosesseissa palvelukerros tukee vuorovaikutteista ja sujuvaa asian käsittelyä.
6. Tavoitetilan malli tukee valvonnan painopisteen siirtymistä omavalvontaan rakenteisen omavalvontasuunnitelman, tiedonhallinnan ja älykkään omavalvontatyökalun avulla.

Keskeisiä alustavan tavoitetilan hyötyjä

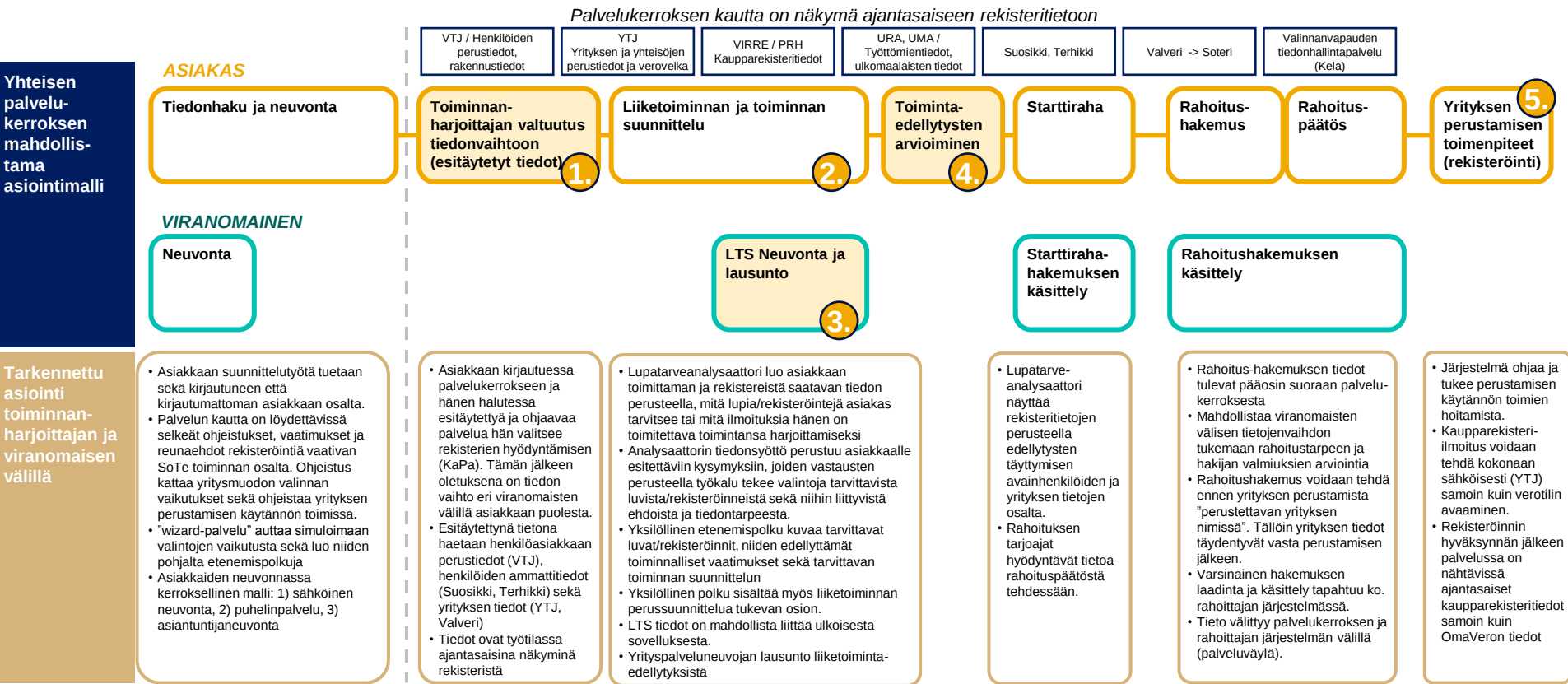
- Yksilölliset palvelupolut ohjaamaan toiminnanharjoittajan alkuvaiheen valintoja sekä valmistelutyötä
- Rahoituksen saamisen edellytysten parantaminen ja oikea-aikaistaminen (ml. Starttirahan hyödyntäminen)
- Yhden luukun digitaalinen rekisteröintiprosessi, manuaalisen työn olennainen väheneminen rekisteröintiprosessissa, esitetyt tietojen hyödyntäminen ja toiminnanharjoittajan ohjaaminen palvelukerroksen avulla
- Liiketoimintaymmärryksen tuominen viranomaisyhteistyönä sote-lupien (rekisteröinnin) käsittelyyn
- Toiminnan käynnistämiseen liittyvän rekisteröinnin ja rekisteröinnin muutosten käsittelyn nopeutuminen
- Valvonnan painopisteen siirtyminen omavalvontaan ja läpinäkyvyyteen
 - Itsearviointi korvaamaan tarkastuskäyntejä
 - Työkalut yhtenäiseen omavalvontaan
 - Riskiperusteisen valvonnan tietoaineiston laajentaminen
 - Viranomaisten välisen tiedonvaihdon kasvattaminen
- Rekisteröinnin ja rekisteröinnin muutosten käsittelyiden tehostaminen automaatiolla vähentää toiminnanharjoittajan ja viranomaisten työpanosta sekä nopeuttaa käsittelyaikaa

3.1.

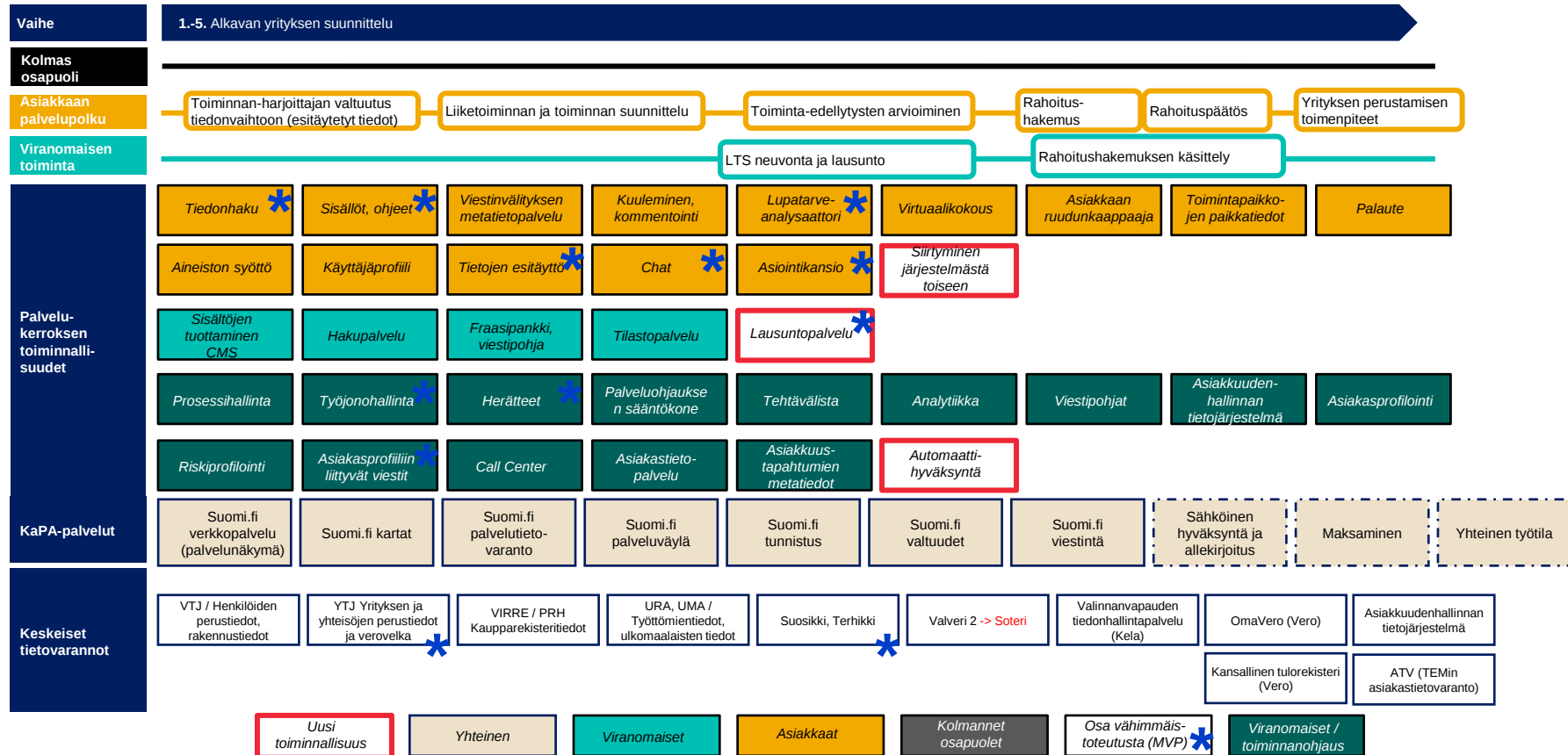
Alkavan yrityksen suunnittelu ja perustaminen



Alkavan yrityksen suunnittelu ja perustaminen



Palvelukerroksen toiminnallisuudet (1-4)



1. Toiminnanharjoittajan valtuutus palvelukerrokselle tiedonvaihtoon (esitötetyt tiedot)

- Asiakkaan kirjautuessa palvelukerrokseen ja hänen halutessa esitötettyä ja ohjaavaa palvelua hän valitsee rekisterien hyödyntämisen (KaPa)
- Tämän jälkeen oletuksena on tiedon vaihto eri viranomaisten välillä asiakkaan puolesta
- Esitötettyä tietona haetaan:

Henkilöiden tiedot:

- Henkilöasiakkaan perustiedot (VTJ)
- Henkilön ammattioikeuksien, tutkintojen ja lisäkoulutusten tiedot (Suosikki, Terhikki), mahdolliset henkilön valvontaseuraamukset rekisterissä
- URA,UMA / Työttömientiedot, ulkomaalaisten tiedot
- Rikosrekisteriote (/ luokittelutieto määriteltujen ehtojen täyttymisen osalta) alaikäisten kanssa työskenteleviltä palvelujen tuottajilta (Oikeusturvakeskus)
- ORK: Konkurssi - ja yrityssaneerausrekisteri, velkajärjestelyrekisteri sekä liiketoimintakieltorekisteri
- Ulosottorekisteri (Valtakunnanvoudinvirasto)

Yrityksen ja yhteisöjen tiedot:

- Yrityksen perustiedot (YTJ ja ATV)
- Kaupparekisteritiedot VIRRE / PRH
- Verovelka (Vero / Verovelkarekisteri)
- Kansallinen tulorekisteri (Vero)
- ORK: Konkurssi - ja yrityssaneerausrekisteri, velkajärjestelyrekisteri sekä liiketoimintakieltorekisteri
- Ulosottorekisteri (Ulosottoviranomainen)
- Yrityksen sote -rekisteröintitiedot Valveri (-> Soteri)
- Kanta-palveluihin liittyneiden yritysten tiedot (Kelan Kanta-palvelut) ja maakunnan palveluntuottajaksi ilmoittautuneiden yritysten tiedot (Omakanta?)
- Koodistopalvelu (THL)
- Muut viranomaisten rekisterit, joissa yrityksen tietoja (KaPa ja määritellyt): STUK, Pelastusviranomainen, terveydensuojeluviranomainen, valinnanvapauden tiedonhallintapalvelut (Maakunnan ja palveluntuottajan väliset sopimukset ja siihen liittyvät asiat)

2-3. Liiketoiminnan ja toiminnan suunnittelu

- Yksilöllinen polku sisältää liiketoiminnan perussuunnittelua tukevan osion
- Liiketoimintasuunnitelman (LTS) keskeiset perustiedot tuodaan nähtäville palveluun.
 - Liiketoimintasuunnitelman laadinnassa ohjataan käyttämään olemassa olevia suunnittelutyökaluja (Suomi.fi työkalut / uusyrityskeskukset)
 - Liiketoimintasuunnitelmatyökalujen sisällöt voi tuoda palveluun
- Yrityspalveluneuvojen arvio tuodaan näkyville palveluun (sanallinen, mahdollisesti rahoitusta varten annettu lausunto sekä liikennevaloarvio)
 - Yrityspalveluneuvontaorganisaatio (uusyrityskeskukset, kehitysyritykset jne.)
 - TE-palvelun starttiraha
 - Muun rahoittajan arvio
- Yrityspalveluneuvoja tai rahoituspalveluiden tarjoaja voi palvelukerroksen kautta nähdä SoTe –toiminnanharjoittamisen edellytysten täyttymisen toiminnanharjoittajan osalta sekä pystyy palvelun kautta välittämään ”lausuntopyynnön” sote-viranomaiselle näkemyksen saamiseksi haasteellisissa tapauksissa

4. Toiminnanharjoittajan toimintaedellytysten arvioiminen 1/2

- Lupatarveanalysointori kysyy asiakkaalta keskeiset avainkysymykset ja tehtyjen vastausten perusteella jatkokysymyksiä, joiden perusteella analysointori muodostaa kuvan asiakkaan lupa/rekisteröinti- ja ilmoitustarpeesta sekä niiden keskeisistä ehdoista.
- Keskeisten ehtojen osalta palvelu tunnistaa palvelutuottajalle ja/tai avainhenkilöille asetetut ehdottomat vaatimukset. Kunkin ehdottoman vaatimuksen osalta haetaan varmistus ensisijaisesti rekisteritiedoista ja toissijaisesti toiminnanharjoittajalta pyydetyin tiedoin.
- Toimintaedellytysten täyttyminen arvioidaan täysin automaattisesti perustuen haettuihin ja syötettyihin tietoihin. Ehtojen täyttyminen näkyy liikennevaloin palvelussa.
- Toimintaedellytysten arvioinnin tarkoituksena on tuottaa uudelle toiminnanharjoittajalle tietoa suunnitteluvaiheessa ehdottomista vaatimuksista sekä niiden täyttymisestä omalta kohdalta. Toisena keskeisenä tavoitteena on tuottaa tietoa rahoittajien ja yrityspalveluverkoston käyttöön luvanvaraiseen toimintaan liittyvien ehtojen täyttymisestä arvioitavan toimijan osalta. Näin voidaan vähentää alkuvaiheen rahoitukseen liittyvää riskiä.
- Ehdottomina vaatimuksina arvioidaan henkilöiden osalta (mm.):
 - Avainhenkilöiltä edellytettävät ammattipätevyudet (suosikki / terhikki), henkilön mahdolliset valvontaseuraamustiedot
 - Avainhenkilöiltä edellytettävän työkokemuksen täyttyminen (asiakkaan oma ilmoitus kokemusvuosista)
 - Avainhenkilöiden osalta:
 - Arvioitava henkilö on täyttänyt 18 vuotta eikä hänen toimintakelpoisuuttaan ole rajoitettu eikä hän ole liiketoimintakiellossa (VTJ, ORK)
 - Ei ole käyttänyt määräämisvaltaa yhteisössä, joka on viimeksi kuluneiden viiden vuoden aikana asetettu konkurssiin tai jonka konkurssi mainittuna aikana on rauennut varojen puutteessa (YTJ, VIRRE / PRH, Vero, ORK-rekisterit)
 - Alaikäisten kanssa työskentelevällä ei ole merkintöjä rikosrekisterissä: Rikosrekisteriote (/ luokittelutieto määriteltyjen ehtojen täyttymisen osalta) alaikäisten kanssa työskenteleviltä palvelujen tuottajilta (Oikeusrekisterikeskus) → MyData, toiminnanharjoittaja tilaa ja tämän jälkeen näytettävissä palvelukerroksen välityksellä viranomaiselle

4. Toiminnanharjoittajan toimintaedellytysten arvioiminen 2/2

- Ehdottomina vaatimuksina arvioidaan yrityksen osalta:
 - palvelun tuottaja ei ole konkurssissa (YTJ, VIRRE / PRH, Vero)
 - palvelun tuottaja ei ole käyttänyt määräämisvaltaa yhteisössä, joka on viimeksi kuluneiden viiden vuoden aikana asetettu konkurssiin tai jonka konkurssi mainittuna aikana on rauennut varojen puutteessa; Yrityksen perustiedot (YTJ, VIRRE / PRH, Vero, ORK-rekisterit)
 - palvelun tuottajalla ei ole ulosotossa verovelkoja tai muita julkisia velkoja, velkoja jotka on palautettu ulosotosta varattomuustodistuksin eikä muita sellaisia veroihin, lakisääteisiin eläke-, tapaturma- tai työttömyysvakuutusmaksuihin liittyvien velvollisuuksien laiminlyöntejä taikka ulosotossa muita tämän maksukykyyn nähden vähäistä suurempia velkoja, jotka vaarantavat palvelun tuottajan luotettavuuden; (YTJ, verovelkarekisteri, ulosottorekisteri, ORK-rekisterit)
 - palvelun tuottajan aikaisemmassa toiminnassa ei ole todettu vakavia puutteita asiakas- ja potilasturvallisuudessa tai jos tällaisia puutteita on ollut, valvontaviranomaisen aikaisemmat huomautukset ja määräykset ovat johtaneet toiminnassa esiintyneiden puutteiden korjaamiseen ja epäkohtien poistamiseen; (Soteri)

5. Perustamisen toimenpiteet

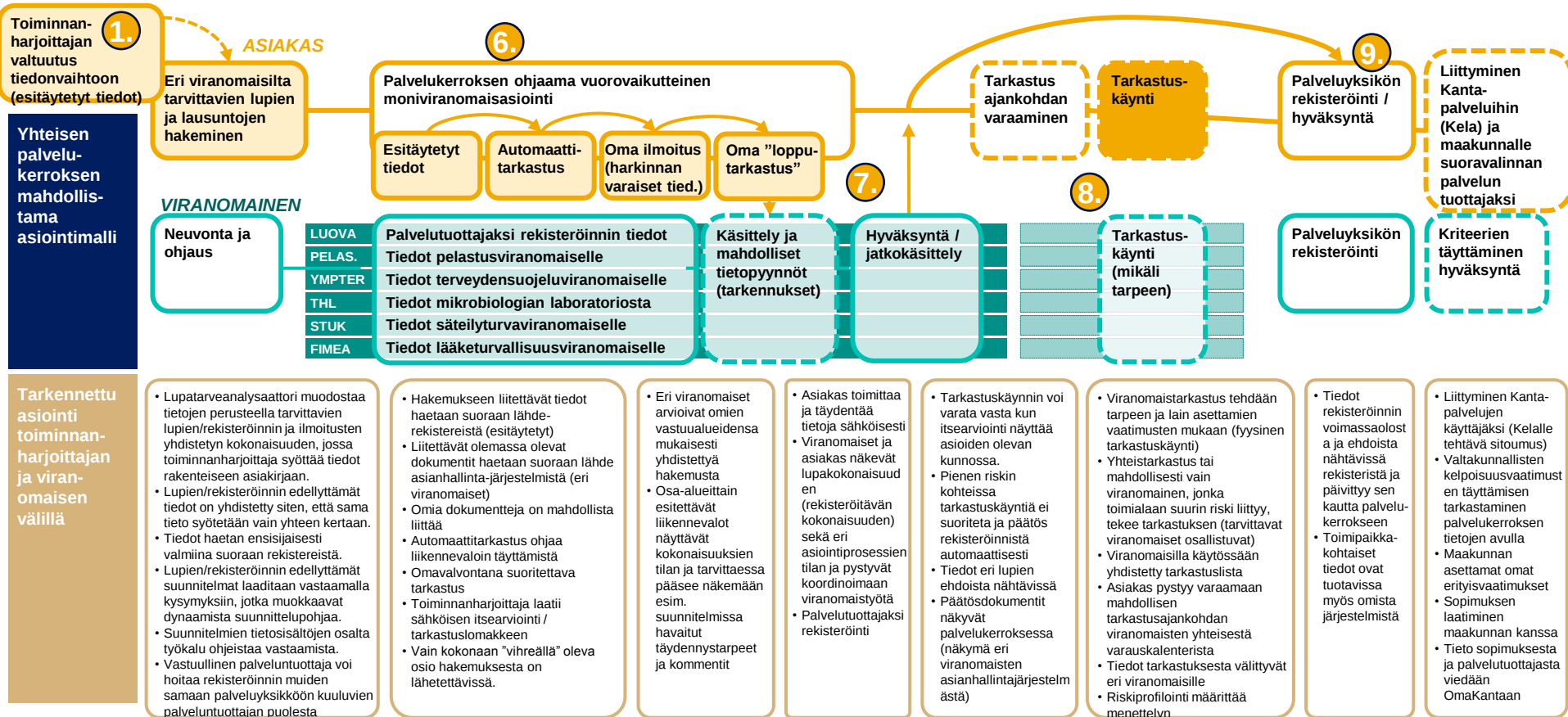
- Järjestelmä ohjaa ja tukee perustamisen käytännön toimien hoitamista
- Kaupparekisteri -ilmoitus voidaan tehdä kokonaan sähköisesti (YTJ) samoin kuin verotilin avaaminen
- Rekisteröinnin hyväksynnän jälkeen palvelukerroksessa on nähtävissä yrityksen ajantasaiset tiedot eri yritysrekistereistä, jotka luovat pohjan tulevalle asioinnille

3.2.

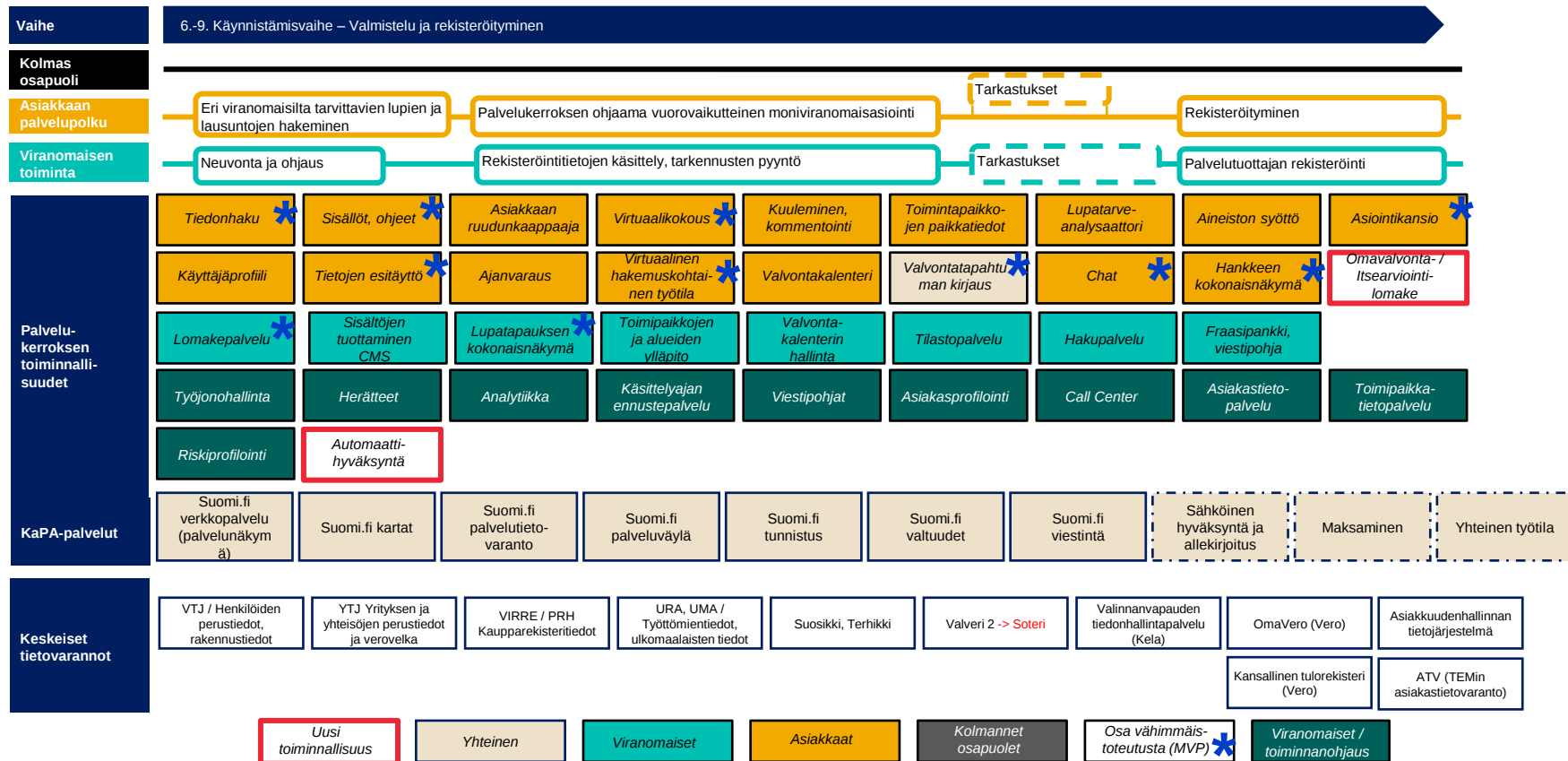
Käynnistämisvaihe - Valmistelu ja toimintaluvat



Käynnistämisvaihe - Valmistelu ja rekisteröinti



Palvelukerroksen toiminnallisuudet 6.-9.



6. Eri viranomaisilta tarvittavien lupien/rekisteröintien ja lausuntojen hakeminen yhdistetysti 1/2

- Uuden yrityksen mahdollisesti suunnitteluvaiheessa syöttämät tiedot toimintaedellytysten arviointiin toimivat pohjana luotaessa asiakkaalle yksilöllinen asiointipolku. Lupatarveanalysointia muodostaa tarvittavien lupien/rekisteröintien ja ilmoitusten yhdistetyn kokonaisuuden, jossa toiminnanharjoittaja syöttää tiedot rakenteeseen asiakirjaan.
- Lupatarveanalysointia kysyy asiakkaalta keskeiset avainkysymykset ja tehtyjen vastausten perusteella jatkokysymyksiä, joiden perusteella analysointia muodostaa kuvan asiakkaan lupa/rekisteröinti- ja ilmoitustarpeesta sekä niiden keskeisistä ehdoista.
- Edellä mainitun pohjalta lupatarveanalysointia muodostaa täytettävät osa-alueet, joiden sisältö ohjautuu eri viranomaisten käsiteltäväksi. Yleiset yritystä ja toimintayksikköä koskevat eri viranomaisille yhteiset tiedot on lisäksi koottu omaksi osioksi.
- Palvelukerroksessa yhdistetyn lupa-/rekisteröintihakemuksen työstäminen tapahtuu osa-alueittain ja osa-alueet myös etenevät palvelukerroksen kautta käsiteltäviksi eri viranomaisille omina kokonaisuuksinaan oikeassa järjestyksessä aina kunkin osa-alueen valmistuttua.
- Lupien/rekisteröinnin edellyttämät tiedot on yhdistetty siten, että sama tieto syötetään vain yhteen kertaan. Tiedot haetaan ensisijaisesti valmiina suoraan rekistereistä.
- Lupien/rekisteröinnin edellyttämät suunnitelmat laaditaan vastaamalla kysymyksiin, jotka muokkaavat dynaamista suunnittelupohjaa. Suunnitelmien tietosisältöjen osalta työkalu ohjeistaa vastaamista.
- Liikennevalot näyttävät työn etenemisen, hakemuksen etenemiseksi hyväksytyt osa-alueet ja puutteet
 - Punaisella näkyvät keskeneräiset ja puutteellisesti täytetyt kohdat sekä kohdat, joiden osalta ehdot eivät täyty
 - Oranssilla näkyvät kohdat jotka vaativat tarkennusta / selvennystä
 - Vihreällä näkyvät hakemusvaiheessa riittävät ja ehdot täyttävät kohdat (oransseihin kohtiin annettu tarkentavat tiedot)
- Vastuullinen palveluntuottaja voi hoitaa rekisteröinnin hakemisen muiden samaan palveluyksikköön kuuluvien palveluntuottajan puolesta

6. Eri viranomaisilta tarvittavien lupien/rekisteröinnin ja lausuntojen hakeminen yhdistetysti 2/2

- Lopuksi toiminnanharjoittaja saa täytettäväkseen hänen lupa-/rekisteröintiprosessin aikana antamiensa tietojen perusteella automaattisesti laaditun räätälöidyn sähköisen lopputarkastuslomakkeen, joka laaditaan itsearviointina
- Lomake sisältää keskeiset eri viranomaisten edellyttämät ja suosittelemat tarkastettavat kohdat yhdistettynä kokonaisuutena (yksinkertaistettu sisältö viranomaisten laatimien tarkastusten sisällöstä), joiden tulee täytyä.
- Kun edellytetyt itsetarkastukset on laadittu ja arvioitu hyväksyttävälle tasolle (toiminnanharjoittajan toimesta) etenee osa-alue lähetettäväksi kyseisen viranomaisen käsiteltäväksi. Edellytyksenä eteenpäin välittämislle on lisäksi, että kyseisen osa-alueen osalta kaikki tiedot ovat hyväksyttävästi täytettyinä (liikennevalo vihreä / oranssi täydennyksin)
- Viranomaiset näkevät muiden viranomaisten käsiteltävänä olevien osa-alueiden tilan: käsittelyssä, vaatii tarkennuksia (/mitä tarkennuksia) sekä hyväksytty ja viranomaisen lausunto
 - Palvelukerros myös ohjaa hakemukseen liittyvien osa-alueiden käsittelyn niin, että ne etenevät oikeassa järjestyksessä viranomaiselta toiselle

7. Hakemusten käsittely

- Hakemusvaiheen luvat/rekisteröinnit ja ilmoitukset ohjautuvat osa-alueittain eri viranomaisille käsiteltäviksi
- Automaattitarkistus on tarkastanut jo hakemuksen täyttövaiheessa tiedot, joiden osalta vaatimukset on todennettavissa suoraan rekisteritiedoista tai asiakkaan antamien luokittelevien tietojen perusteella
- Palvelutuottajaksi rekisteröityminen tapahtuu selvissä tapauksissa suoraan annettujen ja palvelukerroksen rekistereistä todentamien tietojen pohjalta automaattisesti. Vain yksittäiset lisäselvennystä vaativat erityistapaukset menevät Luovan käsiteltäviksi.
- Tavoitteena on, että yksinkertaisissa / selvissä tapauksissa päätökset ja rekisteröinti olisi tehtävissä ilman erillistä käsittelyä ja myös rekisteröintipäätös muodostuisi automaattisesti.
- Eri viranomaisten käsittelyn eteneminen ja annetut päätökset näkyvät palvelukerroksessa liikennevaloina osa-alueittain. Esimerkiksi pelastusviranomaisen puoltava lausunto ja edellytettävien ehtojen täyttyminen näkyy suoraan palvelukerroksessa ”vihreällä”. Myös annetut kommentit näkyvät toiminnanharjoittajalle sekä muille viranomaisille
- Viranomaisten käsittelyä varten pyytämät täydennyspyynnöt tehdään palvelukerroksen kautta ja toiminnanharjoittaja saa niistä herätteet voiden heti nähdä toiminnanharjoittajalta edellytettävät toimenpiteet
- Viranomaisen voi edellyttää tarkastuskäyntiä toimintayksikössä ennen päätöksen antamista.

8. Tarkastuskäynti

- Tavoitteena on että paikanpäällä olevia tarkastuksia tehdään vain tarvittaessa ja lainsäädännön niin edellyttäessä. Suuressa osassa selviä tapauksia tulisi lupaprosessin edetä käytännössä suoraan rekisteröintivaiheeseen asiakkaan suorittaman itsetarkastuksen jälkeen. Näin prosessin ajallista kestoa voidaan lyhentää olennaisesti ja samalla myös sekä toiminnanharjoittajan että viranomaisen työajan sitoutuminen vähenee.
- Viranomainen voi edellyttää tarkastuskäyntiä toimintayksikössä ennen päätöksen antamista:
 - Pieniriskisemmissä kohteissa tarkastuskäyntiä ei suoriteta ja vastaavasti vaativammissa kohteissa tarkastusta edellytetään
 - Viranomainen voi myös tukeutua toisen viranomaisen tekemään havainnointiin toimintayksikössä, mikäli arvioi sen riittävän ja palvelukerroksen kautta on nähtävissä, että toinen viranomainen on tekemässä tarkastuskäynnin toimintayksikköön.
 - Vaativammissa kohteissa (ja/tai lainsäädännön niin edellyttäessä), joiden osalta on perusteltua toteuttaa tarkastuskäynti useamman viranomaisen osalta, pyritään viranomaisten yhteiskäynteihin.
- Mikäli tarkastuskäyntiä edellytetään näkee asiakas tämän palvelukerroksesta ja palvelu näyttää minkä osa-alueiden (ja sen osalta vastuullisen viranomaisen) osalta edellytetään tarkastuskäyntiä
- Toiminnanharjoittaja varaa itselleen sopivan tarkastusajankohdan tarkastusajankohdanvarauskalenterista. Varauskalenterista näkee mahdolliset vapaat ajankohdat. Kalenteri näyttää myös lähimmät usealle viranomaiselle samanaikaisesti mahdolliset tarkastusajankohdat yhteiskäynnin sopimista varten
 - Ratkaistava miten yhteinen varauskalenteri toimisi:
 - Onko tarkoitus että kalenteriin syötetään mahdollisia vapaita aikoja vai kalenteri "keskustelee" suoraan oman kalenterin kanssa. Ja tuleeko viranomaistaholle joku ilmoitus että uusia asia vireille, jolloin niitä vapaita aikoja voisi sinne käsinkin syöttää

9. Palvelutuottajan ja palveluyksikön rekisteröinti 1/2

- Rekisteröintiprosessin edettyä viimeiseen vaiheeseen automaattitarkistusten, täydennyspyyntöjen ja eri viranomaisten lausuntojen jälkeen tulisi rekisteröinnin edellytysten täytyä pääosassa tapauksista
- Tavoitteena tulee olla, että suuri osa rekisteröinneistä voidaan tehdä automaattisesti siten, että toiminnanharjoittaja pystyy läpikäymään koko rekisteröintiprosessin (vaiheet 1. - 9.) itsepalveluna ja rekisteröinti on hyväksyttävissä ilman viranomaisen tekemää käsittelyä
- Rekisteröinnit, joiden osalta käsittelyä ei kuitenkaan pystytä kokonaan automatisoimaan käsitellään normaalin käsittelyprosessin mukaisesti. Palvelukerros tukee myös näiden osalta käsittelyprosessia:
 - Automaattitarkastukset rekisteritietojen osalta
 - Hakemustietojen yhdenmukaistaminen (rakenteisuus, ohjattu / ohjeistettu sisällön syöttäminen)
 - Viranomaisten välinen vuorovaikutus asian käsittelyssä ja näkymä muiden viranomaisten käsittelyn tuotoksiin liittyen käsiteltävään toimintayksikköön
 - Mahdollisuus sujuvaan vuorovaikutukseen toiminnanharjoittajan kanssa suojatussa tietoturvalisessä ympäristössä
- Osin siis jatkossakin tarvitaan viranomaisen tekemää toimiala- ja tapauskohtaisesta harkintaa, jossa arvioidaan mm. henkilökunnan osaamista ja riittävyyttä sekä toimitilojen asianmukaisuutta asiakaskunta ja tuotettava palveluvalikoima huomioiden
- Rekisteröinnin hyväksyminen ja päätös tehdään sähköisesti
- Lopuksi palvelutuottajan ja/tai palveluyksikkö rekisteröidään ja rekisteröinti näkyy palvelukerroksessa toiminnanharjoittajalle. Rekisteröintitiedot julkaistaan myös avoimessa tietoverkossa (-> Suomi.fi/ptv).

9. Rekisteröinnin automaattitarkistuksia 2/2

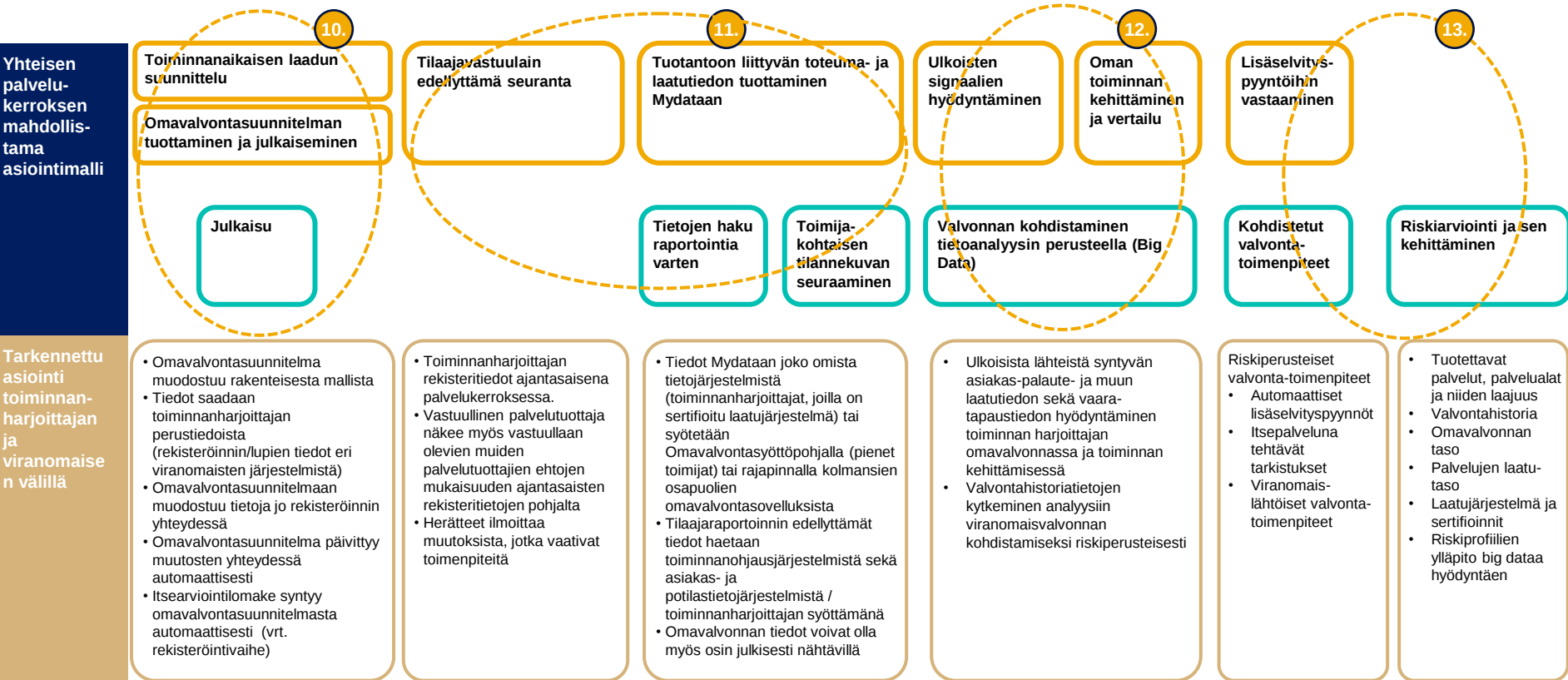
- Avainhenkilöillä on edellytettävät ammattipätevyydet, eikä voimassa olevia valvontaseuraamuksia (suosikki / terhikki)
- Avainhenkilöiltä edellytettävän työkokemuksen täytyminen (asiakkaan oma ilmoitus kokemusvuosista)
- Avainhenkilöiden osalta:
 - Arvioitava henkilö on täyttänyt 18 vuotta eikä hänen toimintakelpoisuuttaan ole rajoitettu eikä hän ole liiketoimintakiellossa (VTJ, ORK)
 - Ei ole käyttänyt määräämisvaltaa yhteisössä, joka on viimeksi kuluneiden viiden vuoden aikana asetettu konkurssiin tai jonka konkurssi mainittuna aikana on rauennut varojen puutteessa (YTJ, VIRRE / PRH, Vero, ORK-rekisterit)
- Palvelun tuottaja ei ole konkurssissa (YTJ, VIRRE / PRH, Vero)
- Palvelun tuottaja ei ole käyttänyt määräämisvaltaa yhteisössä, joka on viimeksi kuluneiden viiden vuoden aikana asetettu konkurssiin tai jonka konkurssi mainittuna aikana on rauennut varojen puutteessa; Yrityksen perustiedot (YTJ, VIRRE / PRH, Vero, ORK-rekisterit)
- Palvelun tuottajalla ei ole ulosotossa verovelkoja tai muita julkisia velkoja, velkoja jotka on palautettu ulosotosta varattomuustodistuksin eikä muita sellaisia veroihin, lakisääteisiin eläke-, tapaturma- tai työttömyysvakuutusmaksuihin liittyvien velvollisuuksien laiminlyöntejä taikka ulosotossa muita tämän maksukykyyn nähden vähäistä suurempia velkoja, jotka vaarantavat palvelun tuottajan luotettavuuden; (YTJ, verovelkarekisteri, ulosottorekisteri, ORK-rekisterit)
- Palvelun tuottajan aikaisemmassa toiminnassa ei ole todettu vakavia puutteita asiakas- ja potilasturvallisuudessa tai jos tällaisia puutteita on ollut, valvontaviranomaisen aikaisemmat huomautukset ja määräykset ovat johtaneet toiminnassa esiintyneiden puutteiden korjaamiseen ja epäkohtien poistamiseen; (Soteri)
- Terveyspalvelun tuottajalla on potilasvahinkolain (585/1986) mukainen vakuutus, jonka myöntää yksityisille palvelutuottajille vakuutusyhtiöt
- Toimiminen toisen tiloissa (tarkistus palvelukerroksen kautta)

3.3.

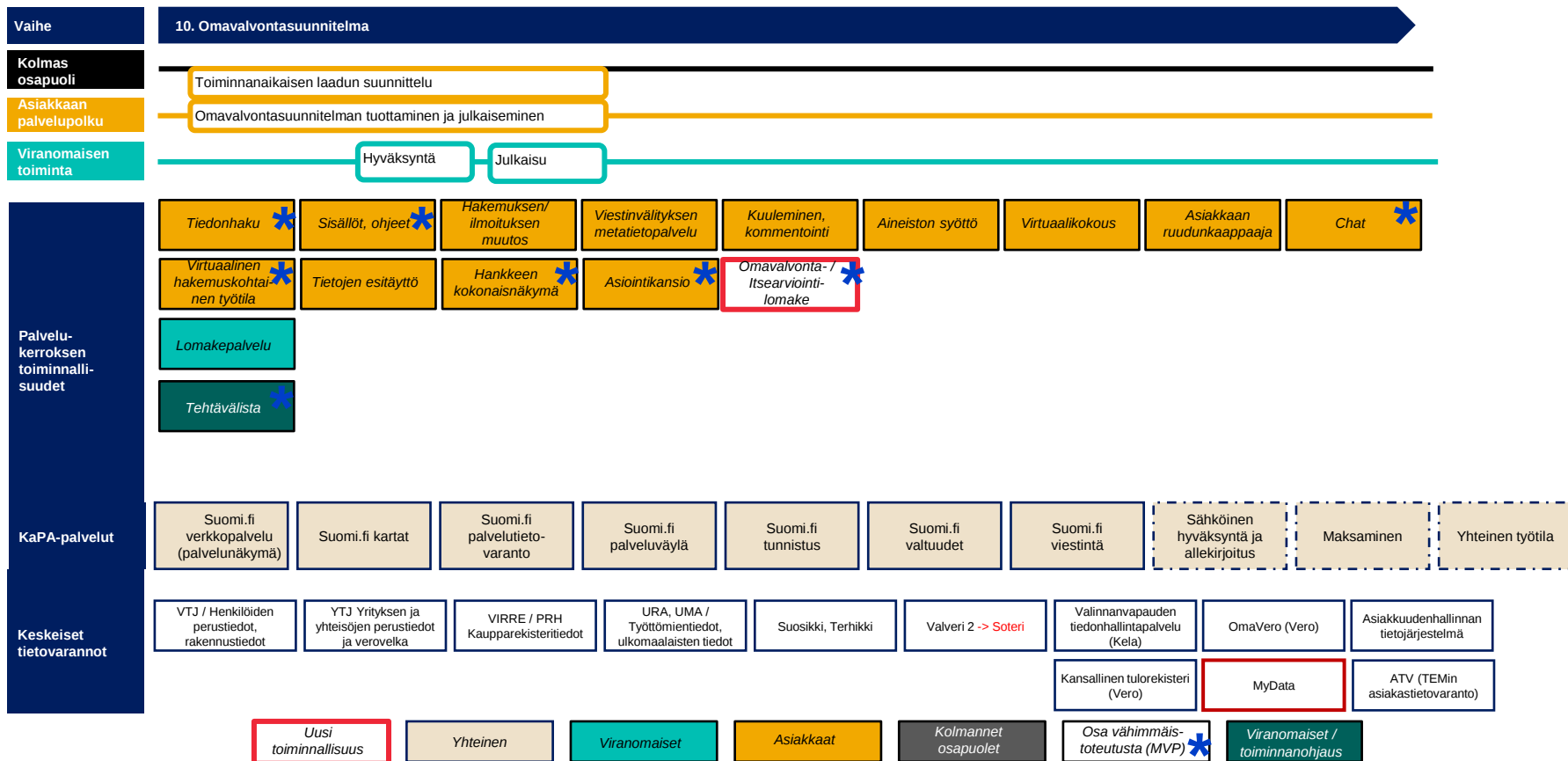
Palvelukerroksen tuki toiminnan-aikaiselle valvonnalle



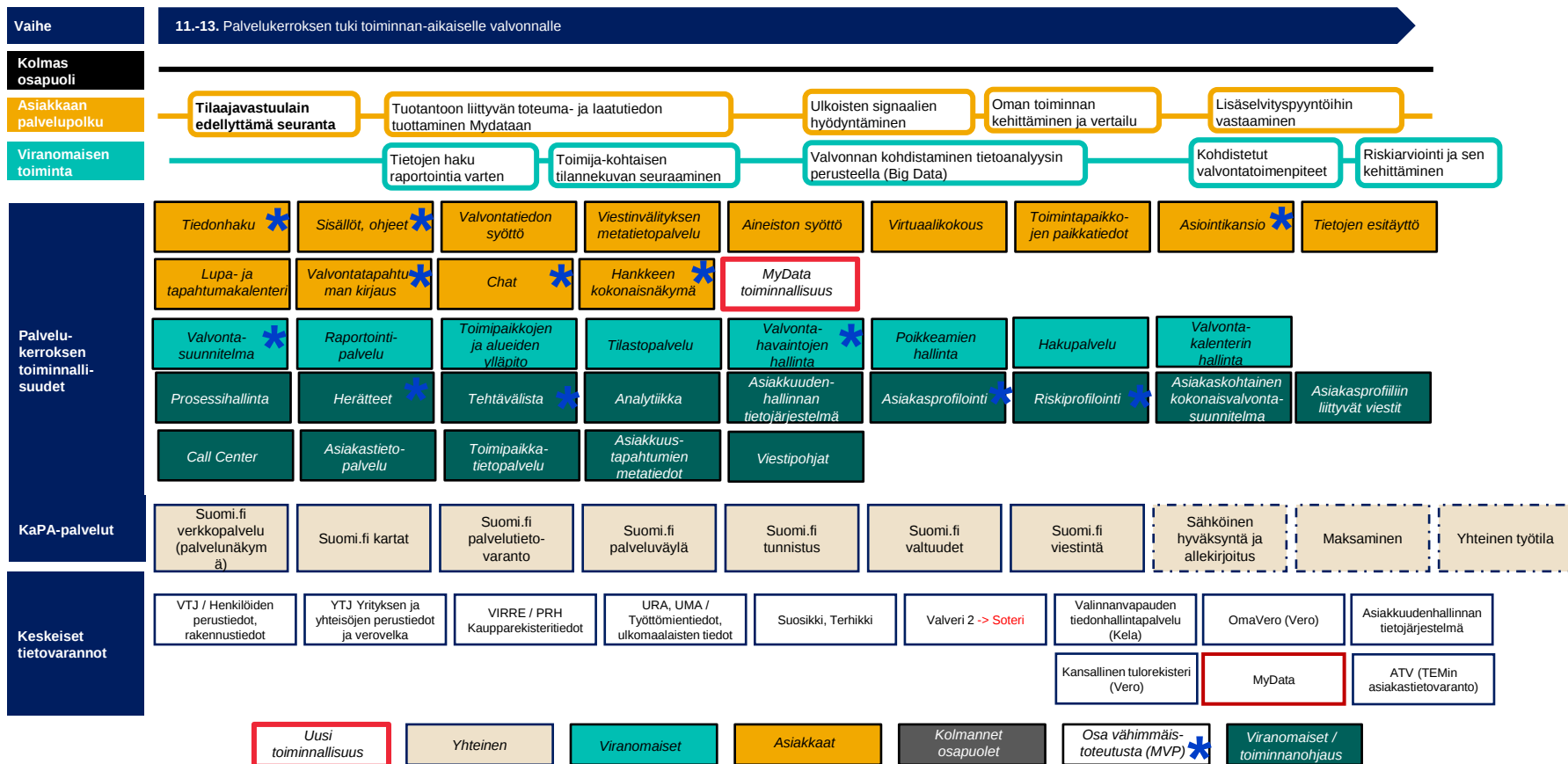
Tavoittila: Palvelukerroksen tuki toiminnan- aikaiselle valvonnalle



Palvelukerroksen toiminnallisuudet 10.



Palvelukerroksen toiminnallisuudet 11.-13.



10. Toiminnanharjoittajan laatu- ja omavalvontasuunnitelma

- Omavalvontasuunnitelmaa kehitetään nykyistä toiminnallisemmaksi
 - Omavalvonta on palveluntuottajien menetelmä, jonka avulla ne seuraavat käytössään olevia tiloja, laitteita sekä omaa toimintaansa ja tuottamiensa palvelujen laatua. Omavalvonnan avulla ne edistävät potilas- ja asiakasturvallisuutta ja kehittävät palvelujensa laatua huomioiden mm. asiakkaan palvelujen integroinnin sekä alihankkijoiden sitoutumisen yhteisen asiakassuunnitelman toteuttamiseen.
- Toiminnanharjoittaja laatii omavalvontasuunnitelman toimintayksikkökohtaisesti käyttämällä sitä varten tehtyä sähköistä työkalua
 - Palvelukerroksessa on mahdollista laatia yksinkertainen omavalvontasuunnitelma. Rajapinnan kautta on myös mahdollista siirtää palvelukerrokseen keskeiset omavalvontasuunnitelmaan kirjatut tuotteet kaupallisista omavalvontasuunnitelmatyökaluista
 - Työkalun avulla toiminnanharjoittaja tunnistaa oman toimintansa potilas- ja asiakasturvallisuuden ja palvelujen laadun kannalta kriittiset valvontapisteet ja asettaa näille raja-arvot
 - Työkalun avulla toiminnanharjoittaja määrittelee tarkastus- tai mittaamismenetelmät valvontapisteille
 - Työkalun avulla toiminnanharjoittaja määrittelee korjaavat toimenpiteet raja-arvojen ylittyessä
 - Työkalun avulla toiminnanharjoittaja määrittelee myös omavalvonnan täytäntöönpanotehtävät
- Toiminnanharjoittaja julkaisee työkalun avustamana tuottamansa omavalvontasuunnitelman nähtäväksi palvelukerroksessa
- Suunnitelma julkaistaan (lukuun ottamatta liikesalaisuuksia ja mahdollisia salassa pidettäviä henkilötietoja) viranomaisen ylläpitämässä sähköisessä portaalissa (Suomi.fi / ptv?), josta kaikkien palveluntuottajien omavalvontasuunnitelmat ovat avoimesti nähtävissä
 - Suunnitelman lisäksi omavalvonnan tuottama tieto voi olla soveltuvien osin avoimesti ja julkisesti nähtävillä
- Omavalvontasuunnitelman pohjalta muodostetaan automaattisesti omavalvontatietojen syöttöalusta
- Sertifioitudulla laatu järjestelmällä (ISO 9001) toiminnanharjoittaja voi täydentää (se voi olla osa) omavalvontasuunnitelmaa
 - Palvelukerroksessa huomioidaan hyväksytyjen laatu järjestelmien tuottamien tietojen yhdenmukaistaminen
- Kaikilta toimintayksiköiltä edellytetään omavalvontasuunnitelmaa ennen toimintayksikön rekisteröintiä

11. Toiminnanharjoittajan toiminnanaikainen omavalvonta

- Palvelukerros automatisoi tilaajavastuulain edellyttämän seurannan hakemalla toiminnanharjoittajan toimintayksikössä toimivien alihankkijoiden tilanteen viranomaisten rekistereistä
 - Kaupparekisteritieto (PRH), tieto verojen maksamisesta/verovelasta (Vero),
 - Tieto eläkevakuutuksesta/maksuista (eläkeyhtiöt), (selvitys käytettävistä työehtosopimuksista on olemassa), tapaturmavakuutustodistus (vakuutusyhtiö) tarkistetaan ulkopuolisista rekistereistä
 - Liikennevalo näyttää ehtojen täyttymisen tilaajavastuulain että toimintayksikön rekisteröintiehtojen näkökulmasta
- Toiminnan aikana toiminnanharjoittaja tuottaa tietoa toiminnastaan omavalvontasuunnitelmassa määritellyistä palvelun laadun sekä potilas- ja asiakasturvallisuuden kannalta kriittisistä pisteistä Mydataan joko toiminnanohjausjärjestelmästä (ja asiakas- ja potilastietojärjestelmistä), rajapinnan kautta tai syöttää ko. tiedot omavalvontatyökalun avulla tai rajapinnan avulla kolmansien osapuolien omavalvontaa tukevista järjestelmistä
- Omavalvontatiedot ovat läpinäkyvästi viranomaisten nähtävissä palvelukerroksen kautta
- Omavalvonnasta kerääntynyttä tietoa käytetään myös laajemmin riskiarviointiin yhdessä vaaratilanteista ja asiakaspalautteista kerääntyneen tiedon kanssa (kohta 12)

12.-13. Tiedon hyödyntäminen ja riskiperusteinen valvonta

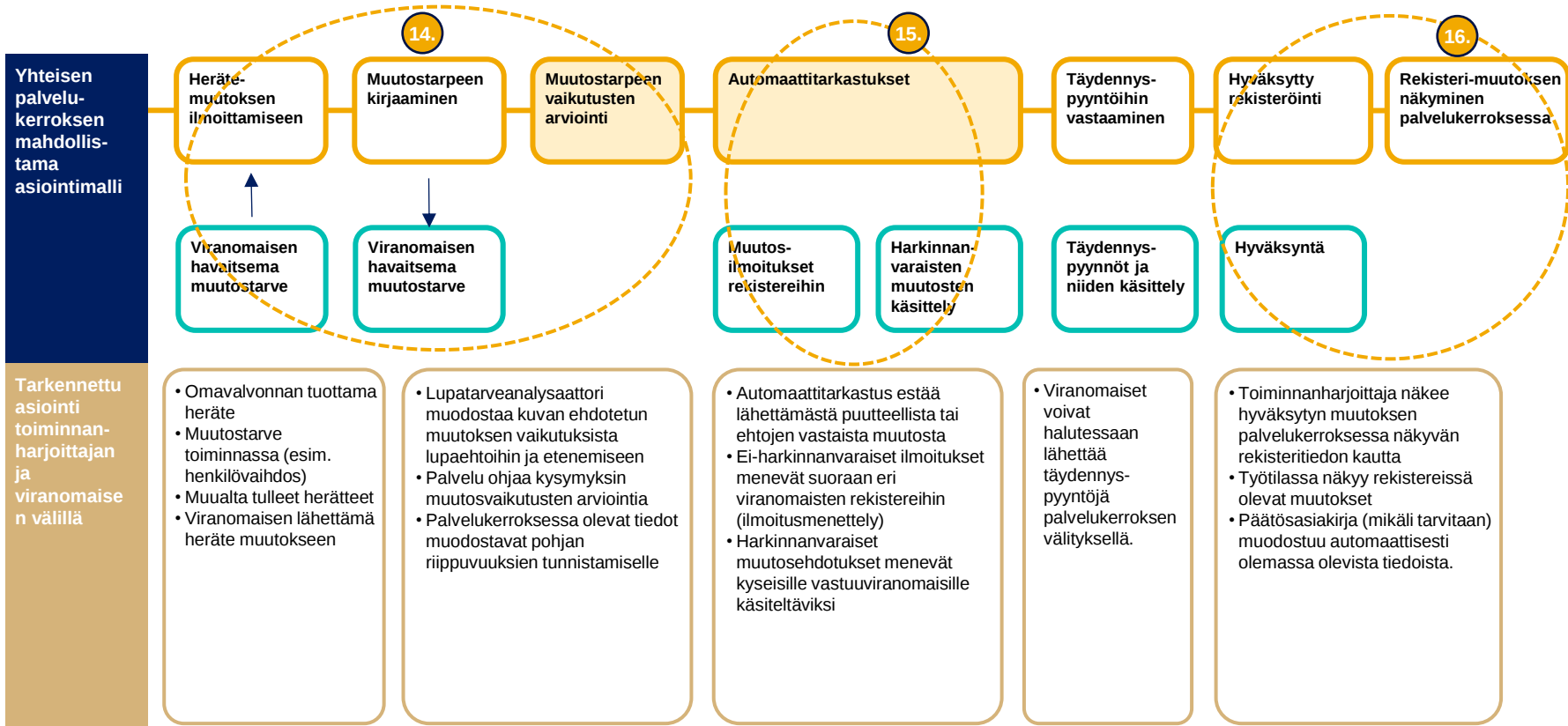
- Palvelukerroksen kautta syntyy tai välitetään laaja tietomassa eri lähteistä:
 - Laatu-, asiakas- ja potilasturvallisuustietoa omavalvonnasta
 - Kytkeä sote-palvelujen laadun arviointiin ja laaturekistereihin (määriteltävä erikseen / THL)?
 - Mm. asiakaspalautetietoa yhtenäisen mallin mukaan (määriteltävä erikseen / THL)
 - Vaara-tilannetietoa vaaratapahtumajärjestelmistä (esim. HAIPRO)
 - Tuotannonohjauksesta maakunnille tehtävä raportointi (asiakastapahtumat ym.)
 - Henkilöiden työsuhteista ja kehityksestä (Kansallinen tulorekisteri)
- Viranomaiskäyttö
 - Riskiperusteisen valvontaan siirtyminen (tavoitteena viranomaisvalvonnan määrällinen vähentäminen ja kohdentaminen)
 - Riskiperusteisen valvonnan kehittäminen ja tilastoaineistojen hyödyntäminen, ml. valvonnassa havaittujen puutteet ja niiden korjaaminen
- Hyödyt toiminnanharjoittajalle
 - Moninkertaisen raportoinnin yksinkertaistaminen ja automatisointi
 - Ajantasainen näkymä kattavaan tilastoaineistoon
 - Oman operatiivisen toiminnan kehittäminen omien tietojen ja tilastollisten vertailutietojen avulla
 - Liiketoiminnan suunnittelu alueellisten asiakasmäärien ja palvelutarpeiden toteumatietojen perusteella

3.4.

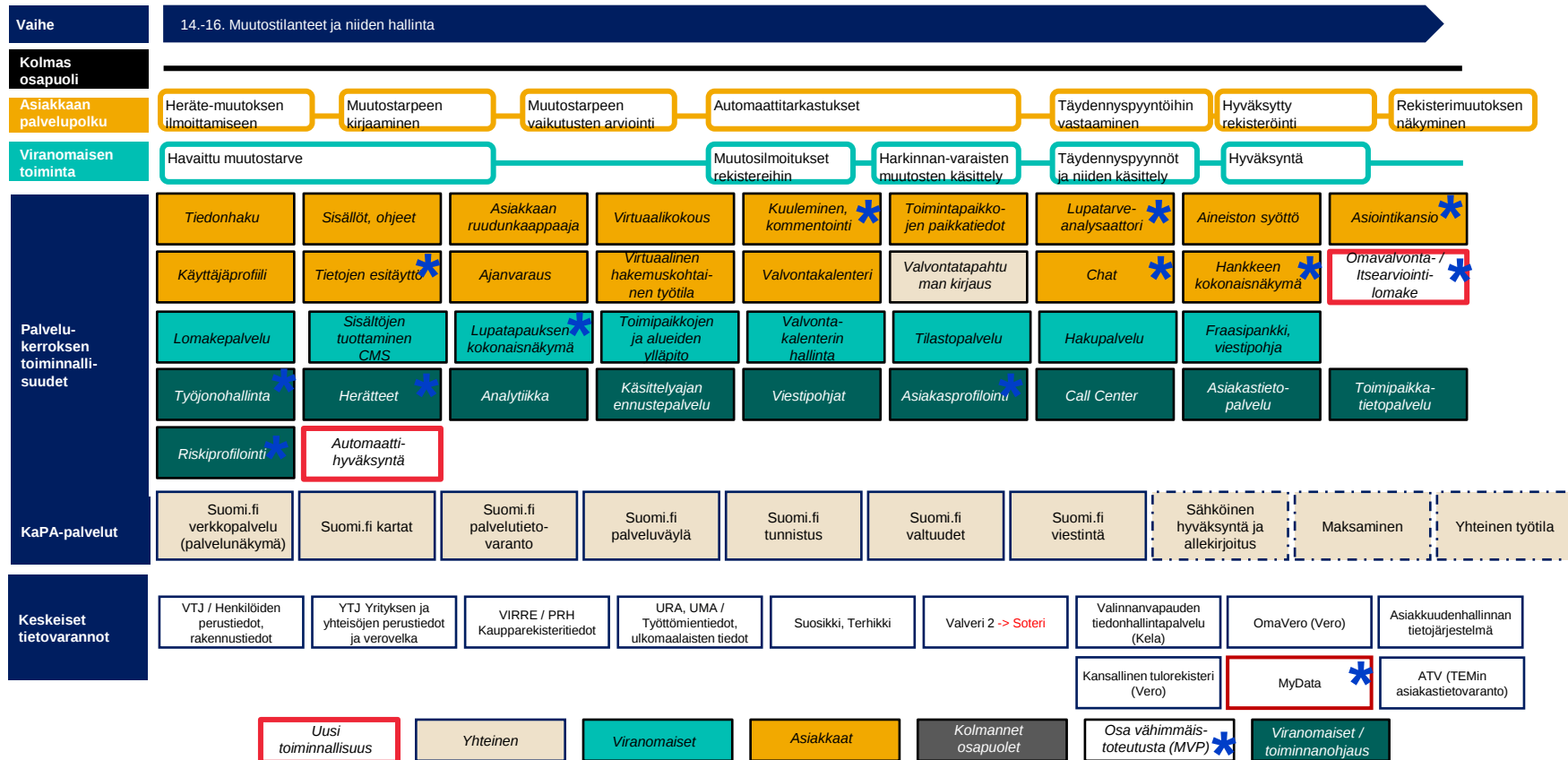
Muutostilanteet ja niiden hallinta



Tavoitetilä: Muutostilanteet ja niiden hallinta



Palvelukerroksen toiminnallisuudet 14.-16.



14. Muutosimpulssit ja muutoksen edellyttämät toimenpiteet

- Merkittävä muutos omassa toiminnassa kuten yritysjärjestely, uusi toimipiste, vastuullisen palvelun tuottajana toiminen
 - tehtävä ilmoitus
- Asiakas saa herätteen muutoksen ilmoittamiseen
 - Rekistereissä tapahtuvat muutokset tuottavat herätteen muutoksen ilmoittamiseen, mikäli ne vaikuttavat asetettuihin raja-arvoihin (Ks. Kohta 1, esim. Yritystietojen muuttuminen, PRH)
 - Raportoinnin tuottama heräte
 - Muualta tulleet herätteet, ml. viranomaisen lähettämä heräte muutokseen
 - Mahdollista muista työkaluista rajapinnan kautta palvelukerrokseen siirretyn tiedon yhteydessä
- Muutokseen liittyvien tietojen tallentamisen jälkeen palvelukerros analysoi muutoksen edellyttämät toimenpiteet
 - Lupatarveanalysoitsi muodostaa kuvan ehdotetun muutoksen vaikutuksista rekisteröinti- ja lupaehtoihin ja etenemiseen. Palvelu ohjaa kysymyksiin muutosvaikutusten arviointia. Palvelukerroksessa kirjatut tiedot muodostavat pohjan riippuvuuksien tunnistamiselle ja tarvittaville toimenpiteille
 - Ilmoitus rekisteriviranomaiselle
 - Rekisteröintimuutos
 - Ilmoitukset/luvat/rekisteröinnit muille viranomaisille (STUK, Fimea)
 - Uuden palveluyksikön rekisteröinnin käynnistäminen
 - Mahdolliset tarkastus- ja valvontatarpeet

15.-16. Automaattitarkistukset ja hyväksyntä

Automaattitarkastukset

- Palvelukerroksessa tehtävä automaattitarkastus estää lähettämästä puutteellista tai ehtojen vastaista muutosta
 - Järjestelmä tarkistaa lähderekisterien tietojen perusteella vastaako käyttäjän kirjaama muutos asetettuja ehtoa (esim. onko henkilö muodollisesti pätevä Terhikin/Suosikin tietojen perusteella) ja mikäli joltakin osin annetut ehdot eivät täyty ilmoittaa palvelukerros siitä hakijalle/ilmoittajalle ennen kuin hakemus/ilmoitus menee eteenpäin.
 - Henkilömuutosten tai palvelun tuottajien muutosten kelpoisuus
 - Ei-harkinnanvaraiset ilmoitukset menevät suoraan eri viranomaisten rekistereihin (ilmoitusmenettely)
 - Herätteet viranomaisille mahdollisesta harkinnanvaraisista toimista
- Kun edellytetyt tarkastukset on laadittu ja niiden tiedot näkyvät palvelukerroksessa (kaikki kokonaisuudet vihreänä), pääsee toiminnanharjoittaja etenemään
- Harkinnanvaraiset muutosehdotukset menevät kyseisille vastuuviranomaisille käsiteltäviksi tiketteinä

Hyväksyntä

- Viranomaishyväksyntä muutokselle (jos ei muodostu automaattisesti kuittauksena)
 - Kukin viranomainen kuittaa omalta osaltaan käsiteltävänä olleet ilmoitetut/esitetyt muutokset (tiketit)
- Toiminnanharjoittaja saa tiedon muutoksen hyväksynnästä
 - Toiminnanharjoittaja näkee hyväksytyn muutoksen palvelukerroksessa näkyvän rekisteritiedon kautta. Työtilassa nähdään rekistereissä olevat muutokset.
- Päätösasiakirja (mikäli tarvitaan) muodostuu automaattisesti muutoksen kohteena olleista osa-alueista.

Tavoitetila: Muutostilanteisiin liittyvät ilmoitukset ja herätteet viranomaisille

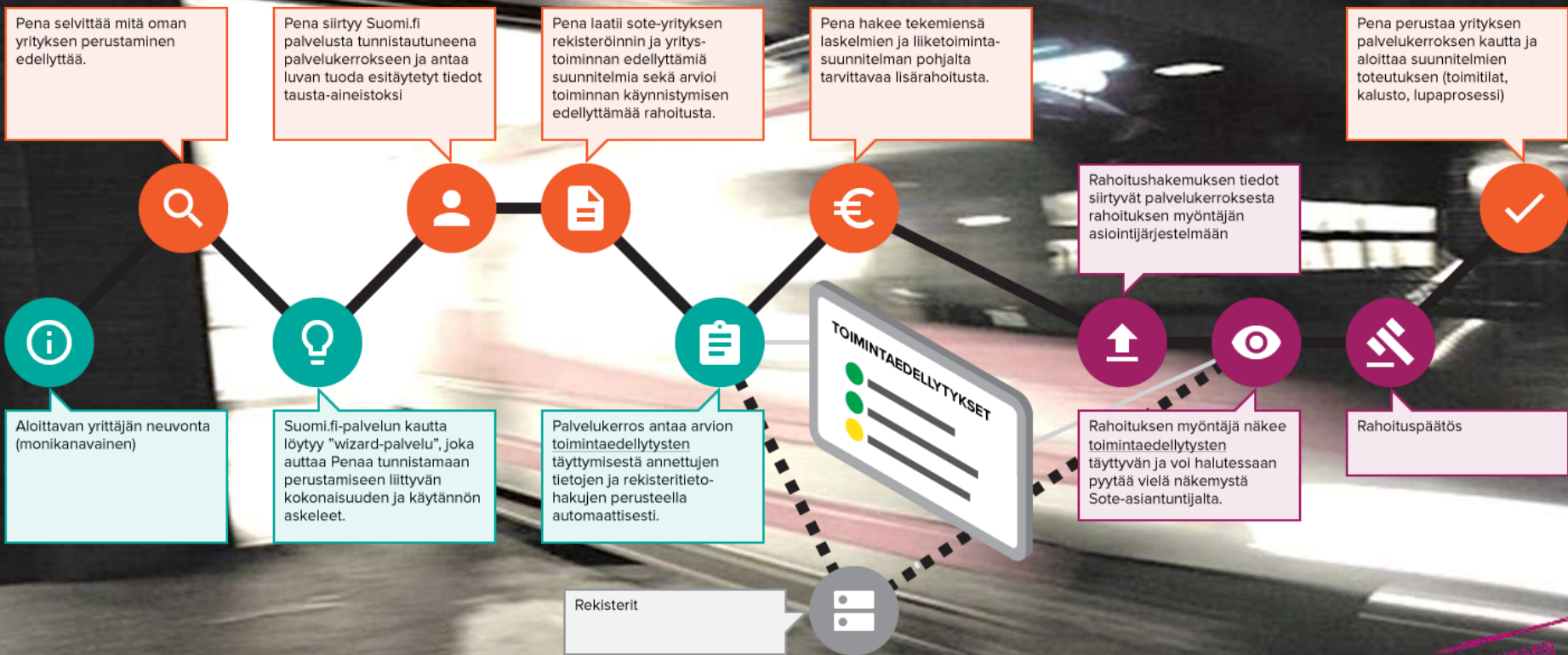
Kohde	Muutos	Vaikutukset ilmoituksiin, rekisteröintiin ja herätteet viranomaistoimiin / tarkastuksiin (asiakasturvallisuus) <i>Huom! "Olennainen muutos" on määriteltävä eri kohdissa automaation mahdollistamiseksi</i>
1. Palvelun tuottaja	Yritysosto, ml. fuusio Yrityksen siirto toiselle palvelun tuottajalle Yhteisen palveluyksikön rekisteröinti Muutoksen yhteydessä tapahtuva toiminnan muutos	Rekisteröity palvelun tuottaja; tietojen päivitys; ilmoitus Siirrosta ilmoittaminen; heräte viranomaiselle rekisteröintitarpeen arvioinnista Vastuullisen palvelun tuottajan toisen palvelun tuottajansa puolesta tekemä ilmoitus Mahdolliset muut muutokset; omavalvontatietojen päivitys "ruksaamalla" (2, 3, 4, 5, 6, 7), johtaa ko. kohtien ilmoitustarvetunnusteluun
2. Toimitilat	Muutokset emoyhtiön sisällä Muutokset toimitiloissa, ei uutta toimintaa Muutos toimitilan hyödyntämisessä Uusi toimitila	Omavalvontatietojen päivitys; olennainen muutos = ilmoitus; heräte viranomaiselle Rakennusluvan/valvonnan alaisille muutoksille normaali pelastus/turvallisuustarkastelu suhteessa asiakaskuntaan/palveluihin Omavalvontatietojen päivitys; olennainen muutos = ilmoitus; heräte viranomaiselle (ml. STUK, jos kyse tiloista, joissa säteilylaitteita) Yleistarkastus maakunnan vastuulle: uuden palveluyksikön rekisteröinti
3. Henkilöt palveluyksikössä	Avainhenkilömuutos Muutokset ammattihenkilöstössä	Avainhenkilön sähköinen tarkistus: +Terhikki + henkilön ilmoitettu kokemus/CV + palvelun tuottaja tehnyt rikosrekisteritarkistuksen Ammattihenkilön sähköinen tarkistus: +Terhikki + ilmoitus, että palvelutuottaja tehnyt rikosrekisteritarkistuksen Jos kyse säteilyturvallisuudesta vastaavista henkilöistä -> STUK (lupamuutos)
4. Asiakkaat palveluyksikössä	Volyymit/muutokset Asiakaskunnan profiiliin muutos	Omavalvontatietojen päivitys; olennainen muutos = ilmoitus; heräte viranomaiselle Omavalvontatietojen päivitys; ; olennainen muutos = ilmoitus; heräte viranomaiselle
5. Palvelut palveluyksikössä	Uusi palvelu Siirtyminen vaativan palvelun tuottamiseen	Omavalvontatietojen päivitys; olennainen muutos = ilmoitus; heräte viranomaiselle Ilmoitus, heräte viranomaiselle
6. Laitteet	Uusi luvanvarainen laite	Säteilyturvakeskuksen turvallisuuslupa/ rekisteröinti
7. Lääkehoito	Palveluyksikössä annettava uusi toiminto	Rekisteröinti
8. Hygienia palveluyksikössä	Tarpeet johdetaan palvelut/asiakkaista ja kirjataan omavalvontasuunnitelmaan	Omavalvontatietojen päivitys
9. Turvallisuus palveluyksikössä	Palo/pelastus, uusi Palo/pelastus, muutos	Rakennusluvan alainen muutos; heräte viranomaiselle Omavalvontatietojen päivitys; olennainen muutos asiakaskunnassa = ilmoitus/toimitilaturvallisuus; heräte pelastusviranomaiselle Omavalvontatietojen päivitys; olennainen muutos palveluissa = ilmoitus/ henkilöturvallisuus; heräte pelastusviranomaiselle Omavalvontatietojen päivitys; olennainen muutos = ilmoitus; heräte viranomaiselle

3.5. Toiminnan harjoittajan palvelupolkujen esimerkkejä



Uusi yritys: Ensihoitopalveluja tuottava yritys 1/2

Tilanne: Pitkän ja monipuolisen uran ensihoitotyössä toisten palveluksessa tehnyt Pena suunnittelee oman ensihoitopalveluja tarjoavan yrityksen perustamista ja siirtymistä yrittäjäksi yhdessä parin muun vastaavan taustan omaavan kumppanin kanssa.



Rekisteröityminen: Ensihoitopalveluja tuottava yritys 2/2

Tilanne: Pitkän ja monipuolisen uran ensihoitotyössä toisten palveluksessa tehnyt Pena suunnittelee oman ensihoitopalveluja tarjoavan yrityksen perustamista ja siirtymistä yrittäjäksi yhdessä parin muun vastaavan taustan omaavan kumppanin kanssa.



Valinnanvapauslain mukaisen sote-keskuksen perustaminen

Tilanne: Uusi toimija haluaa perustaa valinnanvapauslain mukaisen sote-keskuksen (yritys, järjestö tai julkisen sektorin toimija).



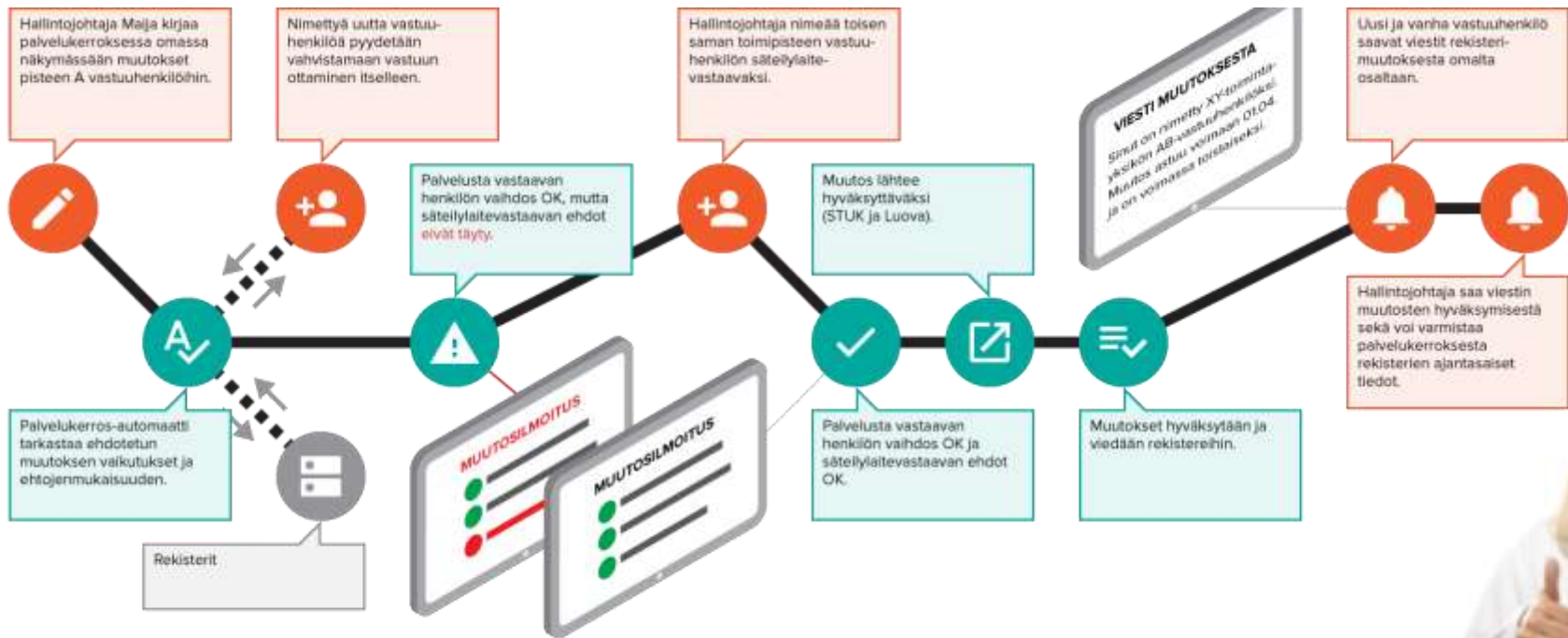
Uuden sosiaalihuollon yksikön perustaminen

Tilanne: Rekisteröitynyt sosiaalihuollon palveluita tuottava monitoimipaikkainen yritys on perustamassa uutta palveluyksikköä.



Muutostilanne: Palvelusta vastaavan henkilön vaihdos

Tilanne: Toiminnanharjoittajan organisaatiota uudistetaan, jonka johdosta yksittäisten toimipisteiden vastuuhenkilöissä tapahtuu vaihdoksia.



HALLITUKSEN
KÄRKIHANKE

Lääkärillä vastaanotto useassa yksikössä

Tilanne: Lääkäri Jaskalla on toiminimi/yhtiö (joka on jo rekisteröity palvelun tuottajaksi). Hän toimii yksityisellä sektorilla A-Terveys Oy:n Tuohivaaran yksikössä toiminimensä/yhtiönsä kautta. Jaskan osaamisella on kysyntää myös B-Terveys Oy:n yksikössä Kaarnavaarassa. Hän suostuu pitämään vastaanottoa myös B-Terveys Oy:n Kaarnavaaran yksikössä. (Palvelupolku olisi sama kaikissa yritysmuodoissa).



4. Palvelukerroksen toiminnallisuuksien kuvaukset



Palvelukerroksen toiminnallisuudet

Tiedonhaku	Hakupalvelu toimii hakukoneena asiakkaalle. Sen avulla voi hakea verkkosivun tai mobiilipalvelun kautta tietoa luvista ja valvonnasta. Se hakee sekä yleisestä tiedosta että ko. asiakkaan omista lupahankkeista tietoa hakutuloksiin.
Sisällöt, ohjeet	Asiakas voi selata ja tutustua sisältöihin ja ohjeisiin. Nämä sisältävät yleiset ohjeet ja tiedot sekä tiettyyn lupaan ja tiettyyn vaiheeseen liittyvät ohjeet ja sisällöt. Se voidaan toteuttaa "älykkääksi" ja ohjeet voidaan kohdentaa esim. asiakkaan antamien tietojen tai viranomaisen palautteen mukaisesti.
Luvan/ilmoituksen lähety	Tietojärjestelmäpalvelu, jolla asiakas jättää luvan. Se toimii vaiheittain siten, että asiakas voi koota lupahakemusta tarvitsemaan tietoja palveluun iteratiivisesti. Osa tiedoista voidaan tuottaa rajapintojen kautta operatiivisista järjestelmistä. Lopuksi asiakas virallisesti jättää hakemuksen tai ilmoituksen. Tästä se välittyy tarvittaville viranomaisille.
Hakemuksen/ ilmoituksen muutos	Asiakas voi muuttaa hakemustaan tai ilmoitustaan. Näiden erikoistapaus on lupahakemuksen peruuttaminen

Valvontatiedon syöttö	Asiakas voi syöttää tai muuten rajapintojen kautta toimittaa palveluun omavalvontatietoja.
Hakemuksen tilan ja käsittelyajan seuranta	Palvelu, jonka avulla voi seurata lupahakemuksen tilaa ja sen käsittelyaikaa sekä kokonaisuutena että hankkeen "osaluvittain". Tämä on sekä asiakkaan että ko. hankkeeseen liittyvien lupaviranomaisten käytettävissä.
Kumppaniverkoston hallinta	Asiakas voi tällä palvelulla hallita lupahankkeen tai toiminnan (valvonta) kumppaniverkostoaan. Se toimii käyttövaltuuksien ja puolesta-asioinnin hallinnan välineenä lupahankkeessa. Asiakas voi esim. antaa tietyin luvan hakemisen alihankkijansa tai kumppaninsa vastuulle.
Viestinvälityksen metatietopalvelu	Viestinvälityksen metatietopalvelu kokoaa tiedon, mitä viestejä asiakkaan ja viranomaisten välillä on lähetetty ja vastaanotettu. Tämä palvelu ei sisällä itse viestejä (viestit toimitetaan Suomi.fi-viestinvälityspalvelulla) vaan tiedon siitä, että tässä lupahankkeessa tai tässä valvonnassa on näiden toimijoiden välillä lähetetty viesti, jonka tunnistus on X. Tämän tunnisteen avulla voidaan jäljittää varsinainen viesti.

Palvelukerroksen toiminnallisuudet

Kuuleminen, kommentointi	Kuulemispalvelun avulla voidaan koota kolmansien osapuolten ja asianosaisten kuuleminen lupa- ja valvonta-asiassa. Palvelun avulla voidaan koota myös epävirallisempaa kommentointia.
---------------------------------	---

Muutoksenhaku (myös asianosainen)	Muutoksenhakupalvelun avulla asiakas sekä asianosainen voi hakea muutosta toimivaltaisen viranomaisen tekemään päätökseen.
--	--

Lupatarve-analysaattori	Lupatarveanalyysaattori on heuristinen palvelu, joka pääättelee siihen määritettyjen sääntöjen perusteella asiakkaan toimittaman tiedon perusteella, mitä lupia asiakas tarvitsee tai mitä ilmoituksia hänen on toimitettava toimintansa harjoittamiseksi. Lupatarveanalyysaattori kytketty kiinteästi viranomaisen käyttämään Lupaprosessin määrittelypalveluun
--------------------------------	--

Palvelukatalogi	Palvelukatalogi kokoaa yhteen palvelut, joita asiakkaille voidaan tarjota ja joihin luvanvarainen toiminta, luvat ja valvonta voivat liittyä. Keskeisenä kytkettyvänä palveluna ovat kansalliseen palveluarkkitehtuuriin toteutettava palvelutietovaranto, mutta Lupa- ja valvontapalvelun Palvelukerrokseen voidaan kytkeä myös kolmansien osapuolten palveluja (esim. tapahtumajärjestäjille ulkopuolinen taho voi tarjota vapaaehtoispankipalvelua tapahtumajärjestämisen suunnittelun tueksi).
------------------------	--

Aineiston syöttö	Aineiston syöttö on looginen palvelu, jolla asiakas voi siirtää aineistonsa Palvelukerrokseen ja tarvittaville viranomaisille.
-------------------------	--

Ajanvaraus	Ajanvarauspalvelun avulla asiakas ja viranomaiset voivat varata erilaisia resursseja lupa- ja valvontapalveluissa. Näitä voivat olla esim. kokousvaraukset, valvontatapahtumavaraukset, resurssivaraukset tms.
-------------------	--

Virtuaalikokous	Virtuaalikokouspalvelun avulla asiakkaat, asiakkaiden konsultit ja kumppanit sekä useampi viranomainen voivat vapaissa kokoonpanoissa kokoontua sähköisesti
------------------------	---

Asialistan muokkaus	Asialistan muokkauspalvelun avulla sekä asiakas että erityisesti viranomaiset voivat laatia etukäteen asialistat yhteisiin kokouksiin.
----------------------------	--

Palvelukerroksen toiminnallisuudet

Asiakkaan ruudunkaappaja	“Asiakkaan ruudunkaappaja” on tekninen palvelu, jonka avulla asiakaspalvelu voi ottaa tukea tarvitsevan lupa- ja valvonta-asiakkaan työaseman “ruudun” itselleen käyttöön ja näin suoraan avustaa asiakkaan käyttäjää suorittamaan tarvittavat tehtävät sähköisessä asiointipalvelussa.
---------------------------------	---

Toimintapaikkojen paikkatiedot	Asiointikansio kokoaa asiakkaan asiointihistorian ja avoimet lupahakemus- ja valvontakokonaisuudet yhteen rakenteeseen. Asiointikansio lähinnä kokoaa linkit varsinaisiin aineistoihin, päätöksiin ja muihin lupahankkeeseen ja valvontaan liittyviin avainkohtiin - kuten viestintä, lisätietojen pyytäminen ja vastaaminen.
---------------------------------------	---

Palaute	Palaute on palvelu, jolla asiakas ja kumppanit voivat antaa palautetta viranomaisten palvelusta
----------------	---

Ostoskori	Ostoskoripalvelun avulla asiakas voi koota maksulliset luvat tms. yhteen ostoskoriin ja KaPa-maksamispalvelun avulla maksaa tarvittavat luvat. Palvelu kytkeytyy lisäksi viranomaisen hallinnoimaan Hinnasto-palveluun.
------------------	---

Asiointikansio	Asiointikansio kokoaa asiakkaan asiointihistorian ja avoimet lupahakemus- ja valvontakokonaisuudet yhteen rakenteeseen. Asiointikansio lähinnä kokoaa linkit varsinaisiin aineistoihin, päätöksiin ja muihin lupahankkeeseen ja valvontaan liittyviin avainkohtiin - kuten viestintä, lisätietojen pyytäminen ja vastaaminen.
-----------------------	---

Käyttäjäprofiili	Käyttäjäprofiili on asiakkaan pääosin itse hallinnoima palvelu, jossa asiakas määrittää omat käyttöpreferenssinsä. Viranomainen voi kuitenkin määrittää tiettyjä asiakasryhmäkohtaisia määrityksiä.
-------------------------	---

Tietojen esitäyttö	Tietojen esitäyttö on älykäs palvelu, joka täyttää asiakkaan hakulomakkeisiin ja hakemuksiin viranomaisilla jo olevat tiedot sekä asiakkaan aikaisemmin jo antamat tiedot.
---------------------------	--

Lupa- ja tapahtumakalenteri	Lupa- ja (palvelu)tapahtumakalenteri kokoaa ennalta määritetyt palvelutapahtumat kalenteriin, joka on sekä asiakkaan että viranomaisten nähtävillä.
------------------------------------	---

Palvelukerroksen toiminnallisuudet

Virtuaalinen hakemuskohtainen työtila	Sähköinen työtila, jossa asiakas ja hänen kumppaninsa voi työstää lupahakemustaan ja siihen liittyvää tietoa. Voi sisältää myös esim. viranomaisen antamia ohjeita tms.
Valvontakalenteri	Sähköinen työtila, jossa asiakas ja hänen kumppaninsa voi työstää lupahakemustaan ja siihen liittyvää tietoa. Voi sisältää myös esim. viranomaisen antamia ohjeita tms.
Valvonta-tapahtuman kirjaus	Palvelun avulla viranomainen voi kirjata valvontatapahtuman. Varsinainen valvontatapahtuman tuottama tieto viedään ko. toimivaltaisen viranomaisen omaan operatiiviseen järjestelmään, mutta tieto tällaisen valvontatapahtumatiedon olemassaolosta tallennetaan Palvelukerrokseen. Palvelulla voidaan käsitellä myös omavalvontatapahtumia.
Chat	Chat-palvelun avulla asiakaspalvelu voi sähköisesti keskustella asiakkaan käyttäjän kanssa ja antaa käyttäjälle neuvoja.

Kansalaishavaintojen hallinta	Kansalaishavaintojen hallinnan avulla kansalaiset ja kolmannet osapuolet voivat ilmoittaa luvan- tai ilmoituksenvaraiseen säädeltyyn toimintaan liittyviä havaintoja. Toimivaltainen viranomainen arvioi kansalaishavainnon ja voi tämän perusteella ryhtyä toimenpiteisiin - esim. suunnittelemalla tarkastuskäynnin tai selvityspyynnön ko. asiakkaalle.
Hankkeen kokonaisnäkö	Hankkeen kokonaisnäkö on Palvelukerroksen tärkein kokoava rakenne, johon kootaan tieto lupahankkeen kaikista lupahakemuksista, aineistoista, viestinnästä ja hakemusten tiloista. Rakenne ei tallenna varsinaista tietoa vaan linkin ko. tiedon primäärilähteeseen, joka tyypillisesti on joko toimivaltaisen viranomaisen järjestelmissä, asiakkaan järjestelmissä, palveluarkkitehtuurissa tai perustietovarannoissa.
Lomakepalvelu	Lomakepalvelun avulla viranomainen voi määrittää lupahakemuksissa tarvittavat sähköiset lomakkeet. Huom. tavoitteena on, että jatkossa mahdollisimman suuri osa tiedoista saadaan suoraan rajapintojen kautta asiakkaan järjestelmällä tai älykkäällä Tietojen esityksellä.
Sisältöjen tuottaminen CMS	Tämä palvelu sisältää sisällönhallintapalvelun (mahdollisesti julkaisunhallintajärjestelmän), jolla viranomainen voi julkaista ohjeita, kuvia videoita, artikkeleita ja ääntä lupa- ja valvontapalvelujen tueksi.

Palvelukerroksen toiminnallisuudet

Valvontasuunnitelma	Valvontasuunnitelma sisältää yksittäisen viranomaisen suunnitelman tietyn asiakkaan tulevasta valvonnasta. Huom. tämä palvelu kytkeytyy vahvasti Asiakkuudenhallintaan sijoitetusta Asiakaskohtaiseen kokonaisvalvontasuunnitelmaan.
Lupatapauksen kokonaisnäkö	Lupatapauksen kokonaisnäkö on palvelu, jolla viranomainen voi nähdä yhdellä silmäyksellä ko. lupatapauksen tilan ja hyödyntää tätä omassa käsittelyssään ja päätöksenteossään.
Raportointipalvelu	Raportointipalvelun avulla viranomaiset voivat ottaa raportteja lupa- ja valvontapalveluista.
Hinnastojen hallinta	Hinnastojen hallinnalla viranomaiset voivat määrittää lupa- ja valvontapalvelujen hinnat.

Lupaprosessin määrittely	Lupaprosessin määrittelypalvelu on yksi tärkeimmistä Palvelukerroksen tietojärjestelmäpalveluista. Sen avulla määritetään luvanvaraisen toiminnan harjoittamiseen erilaisiin parametreihin perustuvia lupakokonaisuuksia ja näiden riippuvuuksia.
Toimipaikkojen ja alueiden ylläpito	Toimipaikkojen ja alueiden ylläpidon avulla viranomaiset määrittävät erilaiset toimintapaikat ja alueet, joissa voidaan harjoittaa tietynlaista toimintaa (esim. kunnassa tapahtumajärjestämiseen soveltuvat paikat)
Valvontakalenterin hallinta	Valvontakalenterin hallinnalla viranomainen voi hallita milloin se haluaa valvontatapahtumia toteuttaa.
Hakupalvelu	Hakupalvelun avulla voidaan hakea tietoa Palvelukerrokseen kootuista tiedoista ja palveluista. Hakupalvelun tulee voida indeksoida Palvelukerroksen tietoa tehokkaan haun mahdollistamiseksi.

Palvelukerroksen toiminnallisuudet

<i>Tilastopalvelu</i>	Tilastopalvelun avulla viranomaiset voivat ottaa tilastoja lupa- ja valvontapalveluista. Vrt. raportointipalvelu.
<i>Fraasipankki, viestipohja</i>	Viestipohjien avulla voidaan määrittää eri lupien eri käsittelyvaiheiden tarpeisiin. Samalla toiminnallisuudella voidaan toteuttaa ns. fraasipankki esim. lainsäädännön määräyksistä, joita voidaan hyödyntää eri lupakäsittelyn vaiheissa.
<i>Valvontahavaintojen hallinta</i>	Valvontahavaintojen hallinnan avulla viranomaiset voivat hallita ja etsiä asiakkaaseen ja tiettyyn lupaprosessiin ja toimintaan liittyviä valvontatapahtumia.
<i>Poikkeamien hallinta</i>	Poikkeamien hallinnan avulla voidaan hallita valvonnassa (viranomaisvalvonta tai omavalvonta) liittyviä poikkeamia ja näiden korjausvaatimuksia.

<i>Prosessihallinta</i>	Prosessinhallinta on palvelu, jolla voidaan mallintaa ja toteuttaa työnkuluja ja prosesseja. Tyypillisesti prosessinhallintavälineet käyttävät BPEL-kuvausmallia työnkulkujen mallintamiseen.
<i>Työjonohallinta</i>	Työjonohallinnan tehtävä on toimia operatiivisena toiminnanohjauksena. Se sisältää ryhmiä, joihin voidaan kohdistaa henkilöitä tai organisaatioita sekä osoittaa tehtäviä - tikettejä. Useimmilla viranomaisilla on omat toiminnanohjausratkaisunsa. Palvelukerroksen toiminnanohjaus toimii moniorganisaatiomallissa näiden organisaatioiden ohjaajana.
<i>Herätteet</i>	Herätetoiminnon avulla tiettyjen ehtojen täytyessä (esim. tieto syntyy, muuttuu, tietty määräaika täyttyy) järjestelmä käynnistää uuden toiminnon. Tämän voi kohdistaa kaikkiin keskeisimpiin Palvelukerroksen kohteisiin. Herätteiden hallinta sisältää selkeän säännöstölistan, joilla voidaan hallita järjestelmään määritettyjä herätteitä.
<i>Palveluohjauksen sääntökone</i>	Palveluohjaus ja sääntökone on tärkeä asiakkaan ohjausta automatisoiva palvelu. Se hyödyntää palveluun määritettyjä lupaprosesseja ja lupakokonaisuuksia ja osaa asiakkaan aineistojen ja tietojen perusteella määrittää asiakkaan tarvitsemat luvat ja ilmoitukset.

Palvelukerroksen toiminnallisuudet

<i>Tehtävälista</i>	Tehtävälistapalvelu parantaa toiminnan laatua. Tehtävälistoja voidaan määrittää sekä asiakkaalle että viranomaiselle. Tehtävälistapalvelulla voidaan määrittää tehtävälistoja ja kohdistaa niitä oikeisiin paikkoihin.
<i>Analytiikka</i>	Analytiikan avulla voidaan nostaa esiin tietomassasta riippuvuuksia ja piirteitä. Tämä voi sisältää myös keinoälyn, joka ohjaa asiakasta palvelussa.
<i>Käsittelyajan ennustepalvelu</i>	Käsittelyajan ennustepalvelu pyrkii palvelulupausten (palvelukatalogista) ja käsittelyyn kuluneen ajan sekä historiatietojen avulla ennustamaan luvan käsittelyaikaa.
<i>Hakemusten tilan hallinta</i>	Hakemusten tilan hallintapalvelu kokoaa osalupien tilatiedot yhteen.

<i>Viestipohjat</i>	Älykkäät viestipohjat pystyvät poimimaan asiakkaan aineistoista tietoa asiakas- ja viranomaisviesteihin.
<i>Asiakasprofilointi</i>	Asiakasprofiloinnin avulla viranomaiset voivat profiloida tiettyihin luokkiin erilaisia asiakkaita. Ks. myös Persoonat edellä.
<i>Riskiprofilointi</i>	Riskiprofiili täydentää asiakasprofiilia. Se voi olla staattinen tai perustua asiakkaan antamiin tietoihin tai valvontahavaintoihin.
<i>Asiakaskohtainen kokonaisvalvontasuunnitelma</i>	Asiakaskohtainen kokonaisvalvontasuunnitelma kokoaa yksittäisten viranomaisten valvontasuunnitelmat sekä lupahankekohtaiset valvontasuunnitelmat kaikista lupahankkeista ja valvonnasta yhteen.

Palvelukerroksen toiminnallisuudet

<i>Asiakasprofiiliin liittyvät viestit</i>	Palvelun avulla voidaan hallita tietyille asiakasprofiilille lähetettäviä viestejä.	<i>Toimipaikka-tietopalvelu</i>	Toimipaikkatietopalvelu on ko. asiakastietovarannon asiakkaille tarkoitettu palvelu, joka sisältää ko. asiakkaiden toimipaikkatiedot.
<i>Tuen työnohjaus / tiketointi</i>	Tämä tietojärjestelmäpalvelu on tarkoitettu Asiakaspalvelun tukipyyntöjen hallintaan.	<i>Asiakkuus-tapahtumien metatiedot</i>	Kyseinen asiakastietopalvelu sisältää tiedot asiakkuustapahtumista metatietotasolla. Esim. TEMin asiakastietovarannon (ATV) metatietojen palvelu on käytettävissä ns. ATV-laissa määraityille toimijoille.
<i>Call Center</i>	Asiakaspalvelu tarvitsee call center palvelua puhelinpalvelustaan.		
<i>Asiakastietopalvelu</i>	Asiakastietopalvelu sisältää ko. asiakastietovarannon asiakkaiden perustiedot.		

Palvelukerroksen uudet toiminnallisuudet

Omavalvonta- / Itsearviointilomake	Tietojärjestelmäpalvelu, jolla asiakas täyttää itsearviointilomakkeen ja näkee liikennevaloin arvion valvottavista kohteesta. Osa tiedoista voidaan tuottaa rajapintojen kautta operatiivisista järjestelmistä. Osan tiedoista asiakas kirjaa itse. Lomake lähettää tarvittaville viranomaisille herätteen perustuen lomakkeen määrittämään arvioon.
Siirtyminen järjestelmästä toiseen	Toiminnallisuus mahdollistaa sujuvan siirtymisen palvelukerroksen kautta toiseen asiointijärjestelmään siten, että tunniste- ja rekisteritiedot seuraavat mukana. Vastaavasti toisesta järjestelmästä voidaan välittää tietoa palvelukerrokseen.
Automaatti-hyväksyntä (Toiminnanohjaus / viranomaiset)	Automaattihyväksyntä mahdollistaa ennalta annettujen kriteerien perusteella esimerkiksi rekisterimerkinnän asiakkaan antamien tietojen ja määritellyistä tietojärjestelmistä tehtyjen hakujen (tarkistus) perusteella. Hyväksyntä voidaan myös toteuttaa siten, että viranomainen tekee lopullisen hyväksynnän esitarkistuksen perusteella.
MyData	Omien tietojen kerryttäminen ja hyödyntäminen asioinnissa. Aikaisempien asiointien yhteydessä syntynyt tieto on hyödynnettävissä tulevissa asioinneissa ja voi ohjata asiointia. Toimii myös metatietoihin perustuen "avaimena" eri tietovarastoissa sijaitseviin asiakaskohtaisiin tietoihin.

Arvioitava ovatko arkkitehtuurin mukaisia toiminnallisuuksia

Kuuleminen, kommentointi

Kuulemispalvelun avulla voidaan koota kolmansien osapuolten ja asianosaisten kuuleminen lupa- ja valvonta-asiassa. Palvelun avulla voidaan koota myös epävirallisempaa kommentointia.

Sote-yrityksen palvelupolun tarve: Viranomainen voi pyytää toiselta viranomaiselta lausuntopalvelun avulla näkemyksen asiakkaan asiaan. Pyyntö voi olla virallinen lausuntopyyntö tai epämuodollinen näkemys pyydettävästä asiasta. Pyyntöön yhteydessä välitetään metatieto käsiteltävästä asiasta, jonka kautta lausunnonantaja pääsee suoraan näkemään asiakkaan ko. tiedot palvelukerroksessa.

5.

Hyötyjen arviointi



Hyötyarviot

Hyötyarvioiden tarkoitus ja toteutus

Hyötyarvioiden tarkoitus ja tausta

- Hyötyarvioiden tarkoituksena on ymmärtää niitä laadullisia ja määrällisiä hyötyjä, joita lupa-, ilmoitus- ja valvontatoiminnan uudistaminen sote-yrityksen palvelupolkujen osalta synnyttävät viranomaisille ja asiakkaille.
- Hyötyarvioinnissa verrataan tavoitetilan mukaista toimintamallia nykyiseen toimintamalliin. Tuloksia arvioitaessa on hyvä huomioida, että sosiaali- ja terveystalouden kokonaisuudistus sekä Luova-viraston perustaminen vaikuttavat osaltaan syntyviin hyötyihin.
- Hyödyt on tunnistettu alustavasti toiminnanharjoittajien ja viranomaisten haastatteluissa sekä pidetyissä neljässä palvelumuotoilutyöpajassa. Tavoitetilan rakentaminen perustui tunnistettujen hyötyjen realisoimiseen uudistamalla toimintamalleja.
- Varsinaisessa hyötyarviointivaiheessa lähdetään arvioimaan tunnistettujen alustavien hyötyjen merkitystä toimijakohtaisesti (toiminnanharjoittajat ja viranomaiset).
- Hyötyarviointivaihe sisältää toimijakohtaiset työkokoukset ja tausta-aineiston keruun laadullisten ja määrällisten hyötyjen todentamiseksi. Yhteensä pidetään 14 työkokousta.

Hyötyarvioiden toteutus ja dokumentointi

- Hyötyarvioissa on esitetty määrällisiä hyötyjä palvelupolkukohtaisesti, joita on arvioitu perustuen viranomaisten ja toiminnanharjoittajien arvioon nykytilan työmäärästä sekä tavoitetilan aiheuttamasta muutoksesta työmäärään.
- Laadullisia hyötyjä on esitelty erikseen jaoteltuna toiminnanharjoittajalle, viranomaisille ja yhteiskunnalle syntyviin hyötyihin.
- Hyötyarvioiden laskennassa on hyödynnetty Lupa- ja valvontahankkeen edellisessä vaiheessa luotua arviointimallia ja laskukaavoja.
- Laskentatavasta ja hyötyarvioissa tehdyistä oletuksista löytyy lisätietoa erillisistä liitteistä.
- Arvioissa on noudatettu varovaisuusperiaatetta

Keskeiset hyödyt

Tavoitetilan tunnistettiin tuovan merkittäviä hyötyjä sekä asiakkaalle, viranomaisille ja yhteiskunnalle

Hyödyt asiakkaalle

Yksilöllinen ohjaava
sote-yrityksen
palvelupolku ja
lyhyempi
lupaprosessin
läpimenoaika

Tiedot ovat
rekistereissä
ajantasaisesti eri
osapuolten
saatavissa ja niitä ei
tarvitse erikseen
toimittaa

Asiakkaan
kokonaistilanne ja
tarpeet
huomioidaan eri
viranomaisilla
(yhden luukun
periaate)

Muutostilanteisiin
liittyvän
hallinnollisen taakan
väheneminen

Omavalvonnalla
kasvaminen
ja työkalut sen
toteuttamisen
tukena

Hyödyt viranomaisille

Asiakaskohtaiset
tiedot ovat
helpommin
saatavilla ja tiedon
laatu parantuu

Yhteistyön
koordinointi ja
kommunikointi
viranomaisten välillä
helpottuu

Työn automatisointi,
tiedonvaihto ja
virtaviivaistettu
rekisteröinnin
prosessi vähentävät
työmäärää

Muutostilanteisiin
liittyvän
käsittelytyön
väheneminen

Mahdollistaa
riskiperusteisen
valvonnan
kehittämisen (big
data, viranomaisten
tiedonvaihto ja
työnjako)

Hyödyt yhteiskunnalle

Tukee pienten
toimijoiden ja
verkostojen
muodostumista
sote-palveluiden
tuottajiksi

Edistää
valinnanvapaus-
mallin edellyttämää
toiminnan-
harjoittajien
hallintaa sekä niiden
valvontaa

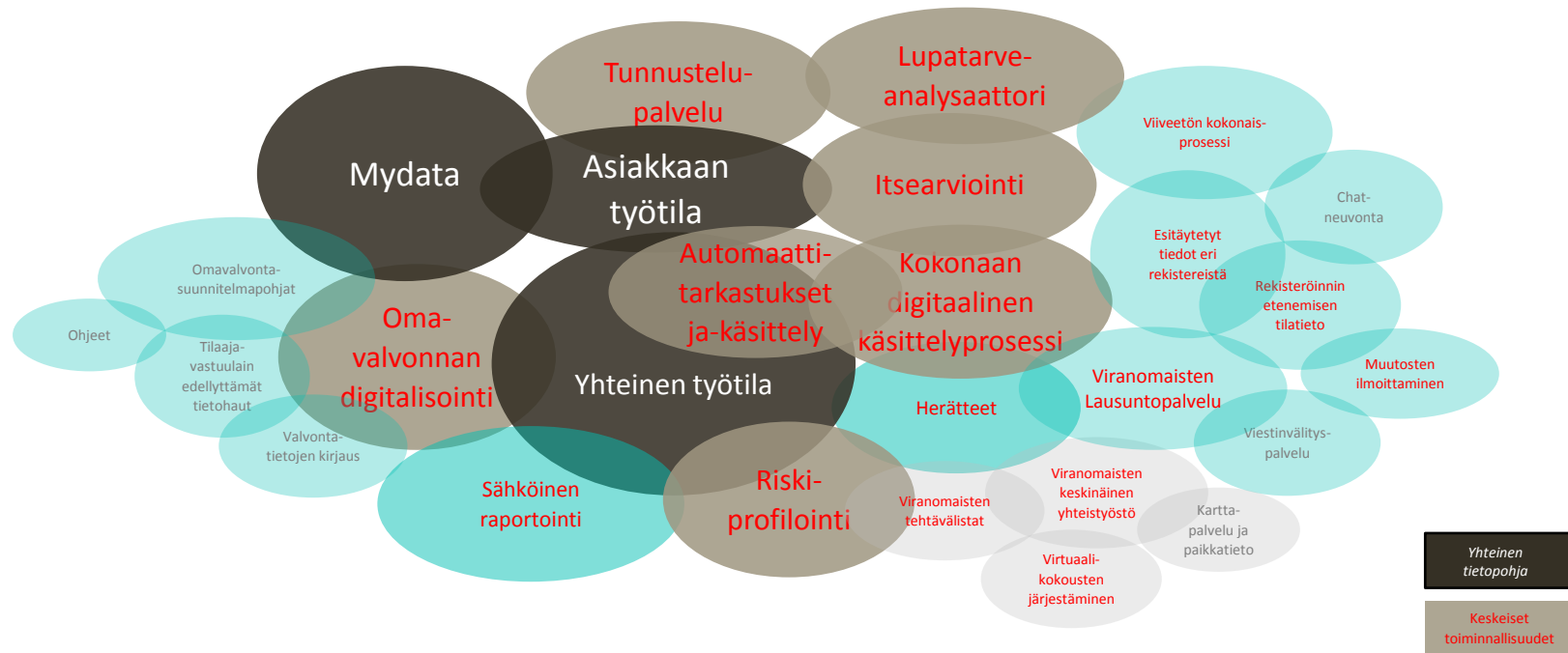
Sote-yritysten
toimintaan liittyvän
hallinnollisen taakan
väheneminen

Kynnys yrittäjyyteen
sote-toimialalla
madaltuu, kun
velvoitteiden
hoitaminen
helpottuu

Läpinäkyvyys
edistää
loppuasiakkaiden
turvallisuutta

Tavoitetilassa hyötyjä tuottavat toiminnallisuudet

Ympyrän koko kuvaa sitä, kuinka suuri merkitys kyseisellä toiminnallisuudella on tavoitetilassa. Yhteinen tietopohja, kokonaan digitaalinen käsittelyprosessi riskiprofilointineen sekä sitä tukevat itsearviointi- ja omavalvontatyökalut ovat keskeisessä roolissa (värikoodaus).



Hyötyarvio: Yhteenvedo toiminnanharjoittajien hyödyistä

Prosesseja neuvova ja neuvova palvelukerros ja paperiton rekisteröinti säästävät sekä toiminnanharjoittajan että viranomaisen työtä

- Nykytilassa toiminnanharjoittajille syntyy merkittäviä odotusajan kustannuksia arviolta noin 700 lupa- ja ilmoitusprosessin yhteydessä. Tavoitetilassa käsittelyaikoja pystytään lyhentämään siten, että odotusaika lyhenee noin 0,5 kuukaudella/lupa tai ilmoitus
- Esimerkki uuden sosiaalihuollon yksikön käynnistämiseen liittyvän paperityön määrästä (kyseessä kokenut toiminnanharjoittaja)
 - uuden yksikön perustaminen vaatii 40 h paperitöitä ja tarkastukset vievät 2,5 henkilötyöpäivää
 - tavoitetilassa tavoite 15 h paperityötä (mm. todistusten paperikopioiden pyynnöt yhdeltä viranomaiselta ja lähettäminen edelleen lupaviranomaiselle jne.) ja tarkastusten viemä työaika 0,5 htp (koordinoidusti hoidettu yhtäaikaista tarkastusaikaa)
- Kokemattomalla toimijalla voi kulua jopa kaksinkertainen aika lupahakemusten teossa ja siihen liittyvien viranomaistodistusten hankkimisessa. Taulukossa laskelmat on tehty uusien lupien ja tarkastusten osalta erittäin maltillisilla työ- ja säästöpotentiaaliarvioilla
- Muutostilanteen paperityötä on mahdotonta arvioida tilanteiden erilaisuudesta johtuen, mutta toiminnanharjoittajien haastattelujen perusteella merkittävä määrä työpanosta poistuu tavoitetilassa, kun etenkin viranomaisrekistereissä jo olevat tietojen ja todistusten tilaaminen toiselta viranomaiselta ja lähettäminen toiselle viranomaiselle jää pois.
- Myös käyttäjää ohjaava rekisteröinti-ilmoitusten täyttö ja täytön yhteydessä tapahtuva reaaliaikainen oikeellisuustarkastus säästävät toiminnanharjoittajan työaika. Samalla se pienentää myös viranomaisten puhelinneuvontaan käyttämää aikaa.
- Odotusajan kustannuksia arvioitaessa hyötylaskelmassa käytettiin erittäin maltillisia arviointiparametreja. Lupaprosessien nopeutumisella tavoitetilassa voi olla parametriarvojen muutoksella moninkertainen hyötypotentiaali.

Vaihe	Työmäärä (htv)	Hyötypotentiaali (%)	Hyötypotentiaali (htv)	Hyötypotentiaali (€)
Odotusajan kustannukset/tulonmenetykset				2 500 000 €
Uuden yksikön perustamiseen liittyvä dokumentaatio	14 htv	60 %	8,4 htv	550 000 €
Käynnistysvaiheen tarkastuskäynnit	6,3 htv	50 %	3,2 htv	206 000 €
Yhteensä				3 256 000 €

Hyötyarvio: Yhteenvedo viranomaishyödyistä

Sosiaali- ja terveystalvvelujen lupien, valvonnan ja ilmoitusten uudistamisesta eri viranomaisille syntyvä tehostamispotentiaali

Keskeisimmät tehostamishyödyt

- Prosessin sähköistäminen ja päällekkäisen työn poistuminen
- Keskitäminen sote- ja maakuntauudistuksen myötä
- Pelastuslaitosten tarkastustoiminnan muuttaminen riskiperusteiseksi
- Kunnista poistuvat päällekkäiset tehtävät
- Säästöt muiden viranomaisten osalta vähäisiä (THL, Fimea, STUK)

Vaihe	Työmäärä (htv)	Hyötypotentiaali (htv)	Hyötypotentiaali (€)
Lupa- ja valvontaviranomainen (Luova)	39,6 htv	15,5 htv	877 000 €
Pelastuslaitokset	10 htv	4,9 htv	280 000 €
Terveystensuojeluviranomaiset	11,8 htv	6,5 htv	314 000 €
Kuntien/sairaanhoitopiirien viranomaiset	1,4 htv	1,4 htv	68 000 €
Kunnan tekemät th-ennakkotarkastukset	2 htv	2 htv	205 000 €
THL (kliinisen mikrobiologian laboratoriot)	1,8 htv	<0,5htv	28 000 €
Fimea (yksityiset lääkekeskukset, 42 kpl))	hyötypotentiaali alle <0,5htv		28 000 €
STUK	5 htv	0,36 htv	20 000 €
Yhteensä			1 821 000€

Hyötyarvio: Sosiaali- ja terveyspalvelujen lupaviranomaiset

Hyötypotentiaali Avien ja Valviran tehtävien osalta

Sosiaali- ja terveyspalvelujen lupa- ja valvontaviranomaisen hyötylaskelman lähtökohta

- Virastouudistus ja vireillä olevat lainsäädäntömuutokset luovat osaltaan mahdollisuuksia rekisteröinti- ja valvontaprosessien tehostamiselle. Hyötylaskelmassa lähtötilanteena on prosesseihin nykytilassa käytetyt panokset, joita verrataan tavoitetilaan. Tässä yhteydessä ei ole voitu erottaa palvelukerroksen tuottamia hyötyjä sosiaali- ja terveyspalvelujen muista muutoksista lupa- ja valvontaviranomaiselle (Luova) syntyviin hyötyihin.

Keskeisimmät hyödyt

- Nykytilassa aluehallintovirastot (Avi) vastaavat pääosin sosiaali- ja terveyspalvelualan lupien- ja ilmoitusten käsittelystä ja rekisteröinnistä, Valviran työpanos operatiiviseen prosessiin on 5,5 ja Avien 34,1 henkilötyövuotta (työajan raportointi, Kieku)
- Suurin työajan potentiaalinen säästö saavutetaan siitä, että tavoitetilassa palvelukerros opastaa toiminnanharjoittajia rekisteröinti-hakemusten ja ilmoitusten teossa ja liittää automaattisesti tarvittavat muiden viranomaisten tietovarannoissa olevat ajantasaiset tiedot hakemuksiin ja ilmoituksiin.
- Oikeellisuustarkastusten teko palvelukerroksessa nopeuttaa rekisteröintiä, vähentää väärinymmärrystä, lyhentää lupaprosessin kestoa ja säästää viranomaisen työaikaa
- Tietopyyntötarpeiden väheneminen ja viranomaisyhteistyön helpottuminen sekä paperimuotoisten dokumenttien käsittelyn väheneminen ovat myös työtä säästäviä palvelukerroksen ominaisuuksia
- Itsenäisten ammatinharjoittajien lopetusilmoitusten ja joidenkin muutosilmoitusten käsittely voidaan automatisoida lähes täysin (hyöty 90%)*
- Hyötypotentiaali arvioitiin lupaprosessin yksittäisten vaiheiden kautta, ja näiden arvioiden tuloksia käytettiin laskettaessa kuhunkin lupakokonaisuuteen sisältyvä hyötypotentiaali. Lupatyypikohtaiset virastokohtaiset kokonaistyöajat nykytilassa saatiin Kieku-järjestelmästä.

Vaihe	Työmäärä (htv)	Hyötypotentiaali (%)	Hyötypotentiaali (htv)	Hyötypotentiaali (€)
Uusien lupien ja ilmoitusten rekisteröinti	21,7 htv	35 – 50 %	8,4 htv	476 000 €
Muutoslupien ja ilmoitusten rekisteröinti	17,9 htv	35 – 90 %*	7,1 htv	401 000 €
Yhteensä	39,6 htv		15,5 htv	877 000 €

Hyötyarvio: Pelastuslaitokset

Palvelukerros tukee pelastuslaitosten toiminnanaikaisen valvonnan resurssien uudelleensuuntaamista

Lähtöarvot Pelastuslaitoksia koskevalle hyötylaskelmalle

- Arviossa käytetyt työmäärät on johdettu Helsingin ja Keski-Uudenmaan pelastuslaitosten volyymiluvuista koskemaan koko maan tapahtumien määriä

Keskeisimmät hyödyt

- Pelastuslaitos tekee määräaikaistarkastuksia sosiaali- ja terveydenhuollon yksiköihin. Tarkastusvälin määrittelee tilojen/toiminnan vaativuus paloturvallisuuden näkökulmasta. Toiminnanharjoittajien tavoitetilassa tekemät ja raportoimat itse suorittamat ja palvelukerroksen kautta raportoimat tarkastukset mahdollistavat tarkastusvälien kasvattamisen, jolloin määräaikaistarkastuksiin panostettuja resursseja voidaan suunnata muihin, paloturvallisuuden kannalta merkittävimpiin kohteisiin.
- Palvelukerroksen tuoma näkymä auttaa viranomaiskoordinoinnissa, ja näkyy etenkin lupaprosessin kokonaiskestoajassa
- Toiminnanharjoittajilla on velvollisuus päivittää toimitilojaan koskevat poistumisturvaselvitykset kolmen vuoden välein. Palvelukerros lähettää tavoitetilassa herätteen toiminnanharjoittajalle, jolloin pelastusviranomaisilta säästyy poistumisturvaselvityksiin liittyvä perimistö.

Vaihe	Työmäärä (htv)	Hyötypotentiaali (%)	Hyötypotentiaali (htv)	Hyötypotentiaali (€)
Käynnistysvaiheen tarkastukset	0,9 htv	10 - 30 %	0,2 htv	13 000€
Määräaikaistarkastukset	7,1 htv	60 - 70 %	4,4 htv	252 000 €
Poistumisturvaselvitys	1,8 htv	15 %	0,3 htv	15 000 €
Muutostilanteet	Sisältyvät määräaikaistarkastuksen lukuihin			
Yhteensä	10 htv		4,9 htv	280 000 €

Hyötyarvio: Kunnan terveydensuojeluviranomaiset

Lähtöarvot kunnan terveyssuojeluviranomaisten hyötylaskelmiin

- Lähtötietoina hyödynnettiin Jyväskylän aluetta (9 kuntaa), joka edusti 1/30 Suomen väestöpohjasta. Volyymit vaihtelevat vuosittain, riippuen kuntien sosiaalipuolen palvelutuottajien kilpailutuksista
- Toiminnanharjoittajien ennakkotarkastuksiin ja valvontaan käytetty työmäärä on Jyväskylässä alle 0,5 htv, josta johtuen valtakunnallisen tason arviot ovat vain suuntaa-antavia

Keskeiset huomiot

- Terveyssuojeluviranomaisten sosiaali- ja terveystalalle suunnatut työt siirtyvät kunnista maakunnille.
- Tavoitetilassa tehostumispotentiaali on 30 – 70 % toiminnan eri alueilla, työnjako muuttuu ja lausunnot sekä osa valvonnoista jäävät pois
- Myös tiedon yhteiskäyttö tehostaa valvontaa
- Koska terveydensuojelutyö jakautuu alueellisesti useammalle kymmenelle kunnalle tai kuntayhtymälle, työssä on verrattu saatuja arviota sosiaali- ja terveystalvelujen tuottamisesta koskevan uuden lakiehdotuksen (HE 52/2017) perusteluissa olevaan laskelmaan, jonka nykyiset työpanosarviot ja säästöpotentiaali olivat samaa suuruusluokkaa alla olevan laskelman kanssa

Vaihe	Työmäärä (htv)	Hyötypotentiaali (%)	Hyötypotentiaali (htv)	Hyötypotentiaali (€)
Uudet sosiaalipalvelujen yksiköt	2,7	50 %	1,4	68 000 €
Muutokset	5,5	70 %	3,8	191 000 €
Valvonta	3,6	30 %	1,1	55 000 €
Yhteensä	11,8		6,5	314 000 €

Hyötyarvio: Muut viranomaiset

- STUK:n vastuulla olevien säteilylaitteiden turvallisuuslupien, lupamuutosten ja niihin liittyvien tarkastusten kokonaistyömäärä on 5 htv, josta tavoitetilassa voidaan arvion mukaan säätää 0,4 htv.
- Kunnan johtavat lääkärit tekevät terveydenhuollon palvelutuottajien ennakkotarkistuksia, koko maassa yhteensä 700 kpl vuodessa, joiden kesto 5 h/tarkastus, eli kustannus yhteensä 280 000 €. Sote-uudistuksen myötä tämä velvoite poistuu kunnilta.
- THL mikrobiologian laboratorioiden toimilupakäsittelyyn sitoutuu valtakunnallisesti kokonaisuudessaan noin 1,8 henkilötyövuotta.
- Sairaanhoidopiirit/kuntayhtymät tekevät Avien puolesta lausunnon uusista sosiaali- ja terveyspalveluyksiköistä (noin 500 kpl/vuosi). Kukin lausunto vie noin 4,5h. Lausunto jää pois Sote-uudistuksen myötä.

Vaihe	Työmäärä (htv)	Hyötypotentiaali (%)	Hyötypotentiaali (htv)	Hyötypotentiaali (€)
Säteilyturvallisuuskeskus (STUK) turvallisuusluvat	5 htv	15 %	0,75 htv	20 000 €
THL- kliinisen mikrobiologian laboratorioiden luvat ja valvonta	1,8 htv	Alle 25 %	<0,5htv	28 500 €
Fimea - lääkevalvonta	Hyötypotentiaali alle <0,5htv			28 500 €
Kunnan tekemät th-ennakkotarkastukset	2 htv	100 %	2 htv	205 000 €
Sairaanhoidopiirit/kuntayhtymät – lausunnot (sosiaali- ja terveyspalveluyksiköt)	1,4 htv	100 %	1,4 htv	68 000 €
Yhteensä				350 000 €

6.

Jatkotoimenpiteitä



Jatkotoimenpiteitä ja huomioitavia asioita

1. Kokonaisuudessa on kyse toimintatapojen uudistamisesta ja muuttamisesta, digitaalisen palvelukerroksen tuomista mahdollisuuksista ja lainsäädännön muutoksista (vireillä olevien lainsäädäntömuutosten tuki)
2. Eteneminen:
 - Tehdyn työn tulosten ja jatkoetenemisen viestintä
 - Tulosten viestiminen riittävän laajasti työhön osallistuneiden keskeisten viranomaistoimijoiden ja muiden sidosryhmien keskuudessa
 - Keskeisiä erityisesti organisoituva maakuntahallinto, Sote-uudistus ja Luova-viraston valmistelu
 - Valtakunnalliset ja organisaatiokohtaiset kehityshankkeet – varmistetaan ettei kehitystyö ole ristiriidassa tai tarpeettomasti päällekkäistä
 - Keskeisten viranomaistoimijoiden sitoutumisen varmistaminen
 - Toimintamallien sovittaminen omaan organisaatioon
 - Luotu tavoitetilan malli edellyttää yksittäisten toimijoiden toimintamallien uudistamista hyötyjen saavuttamiseksi
 - Organisaatiokohtainen kehitystyö uudistamistarpeiden tarkentamiseksi sekä sitoutuminen muutoksen läpivientiin
 - Toimijoiden resursointi jatkoetenemiseen
 - Viranomaiskohtaisten toimintamallien yhteensovittaminen ja päätietoryhmien tunnistaminen sekä (hakemus)tietojen yhteensovittaminen
 - Palvelupolun sisältämien keskeisten monen viranomaistoimijan solmukohtien tarkempi kuvaaminen: yhteisesti käsiteltävien tietojen tunnistaminen, niiden yhtenäistäminen ja toimintamallien yhteensovittaminen
 - Sote –yritysten/toimijoiden kokonaisuuden huomioiminen meneillään olevassa sanastotyössä
 - Asiointi- ja käsittelyjärjestelmien sekä rekisterien evaluointi
 - Palvelukerroksen tuottama lisäarvo perustuu sen integroitumiseen palveluväylän kautta eri viranomaisten rekistereihin ja asiointi-/asiankäsittelyjärjestelmiin
 - Keskeisten järjestelmien ja rekisterien osalta on tarkasteltava niiden teknistä kypsyysastetta, sisältämän tiedon laatua, rajapintoja ja integroitavuutta sekä lainsäädännön tuomia mahdollisuuksia / mahdollisia rajoitteita
 - -> Palvelukerroksen käyttöönoton etenemisen suunnittelu Sote –yritysten/toimijoiden kokonaisuuden osalta

7. Hyötyarvion menetelmä ja lähestymistapa (Liite 1)



Hyötyarviot

Hyötyarvioiden tarkoitus ja toteutus

Hyötyarvioiden tarkoitus ja tausta

- Hyötyarvioiden tarkoituksena on ymmärtää niitä laadullisia ja määrällisiä hyötyjä, joita lupa-, ilmoitus- ja valvontatoiminnan uudistaminen sote-yrityksen palvelupolkujen osalta synnyttävät viranomaisille ja asiakkaille.
- Hyötyarvioinnissa verrataan tavoitetilan mukaista toimintamallia nykyiseen toimintamalliin. Tuloksia arvioitaessa on hyvä huomioida, että sosiaali- ja terveyspalveluiden kokonaisuudistus sekä Luova-viraston perustaminen vaikuttavat osaltaan syntyviin hyötyihin.
- Hyödyt on tunnistettu alustavasti toiminnanharjoittajien ja viranomaisten haastatteluissa sekä pidetyissä neljässä palvelumuotoilutyöpajassa. Tavoitetilan rakentaminen perustui tunnistettujen hyötyjen realisoimiseen uudistamalla toimintamalleja.
- Varsinaisessa hyötyarviointivaiheessa lähdetään arvioimaan tunnistettujen alustavien hyötyjen merkitystä toimijakohtaisesti (toiminnanharjoittajat ja viranomaiset).
- Hyötyarviointivaihe sisältää toimijakohtaiset työkokoukset ja tausta-aineiston keruun laadullisten ja määrällisten hyötyjen todentamiseksi. Yhteensä pidetään 14 työkokousta.

Hyötyarvioiden toteutus ja dokumentointi

- Hyötyarvioissa on esitetty määrällisiä hyötyjä palvelupolkukohtaisesti, joita on arvioitu perustuen viranomaisten ja toiminnanharjoittajien arvioon nykytilan työmäärästä sekä tavoitetilan aiheuttamasta muutoksesta työmäärään.
- Laadullisia hyötyjä on esitelty erikseen jaoteltuna toiminnanharjoittajalle, viranomaisille ja yhteiskunnalle syntyviin hyötyihin.
- Hyötyarvioiden laskennassa on hyödynnetty Lupa- ja valvontahankkeen edellisessä vaiheessa luotua arviointimallia ja laskukaavoja.
- Laskentatavasta ja hyötyarvioissa tehdyistä oletuksista löytyy lisätietoa erillisistä liitteistä.

Hyötyarvion menetelmä ja lähestymistapa

Hyötyarviossa mallinnettiin viranomaisille ja asiakkaille syntyviä hyötyjä kokeilujen tavoitetilassa

Hyötyarvio

- Hyötyarvion tavoitteena oli muodostaa kuva ehdotettujen muutosten määrällisistä ja laadullisista hyödyistä niin viranomaisille kuin asiakkaille
- Hyötyarviossa hyödynnettiin luvat ja valvonta -hankkeen aikaisemmassa vaiheessa laadittua laskentakaavaa ja yleisiä oletuksia kustannuksista (mm. liittyen palkkaluokkiin ja palkan sivukuluihin)

Tiedonkeruu

- Laadullisia ja määrällisiä hyötyjä arvioitiin työkokouksin ja kirjalliseen aineistoon perustuen.
- **Hyötyarviota varten pyydettiin viranomaisia ja asiakkaita arvioimaan seuraavia asioita:**
 - *Kuinka paljon lupa-, ilmoitus- ja valvontatoimintaan käytetään nykytilassa henkilötyötä (henkilötyöpäiviä (htp) ja/tai henkilötyövuosia (htv)) prosessien eri vaiheissa?*
 - *Kuinka paljon lupa-, ilmoitus- ja valvontatoimintaan käytettävät henkilötöyt voisivat vähentyä prosentuaalisesti (%) tavoitetilassa prosessien eri vaiheissa?*
 - *Paljonko lupa-, ilmoitus- ja valvontatoimintaan liittyviä asioita hoidetaan vuosittain (valtakunnallisesti)?*

Hyötyarvioinnin laskentatapa

Arvion taustalla käytetty laskukaava ja sen tekijät

Laskentakaava

Viranomaisten ja asiakkaiden hyödyt määritettiin seuraavan kaavan avulla:

Kustannukset (K) x Esiintymistaajuus (F) x Populaatio (P)

- **Kustannukset** muodostuvat seuraavasta laskukaavasta:

Aika (Q) x Palkkatariffi + Ulkoiset kustannukset (x muut valitut tariffit)

Laskentakaavan tekijät

- Työkokouksissa arvioitiin kuhunkin velvoitteeseen kuluva työpanos **aika (Q)**. Koska käytetty samaankin työvaiheeseen käytettävä työmäärä vaihtelee merkittävästi eri tapauksissa, laskelmissa käytettiin sekä työvaiheeseen käytettyä työaikaa (keskiarvo), työhön määritettyä standardiaikaa että kyseiseen tehtävään organisaatiossa käytettyä kokonaistyöaikaa (organisaation työajanseurannasta saatu luku)
- **Palkkatariffi** muodostettiin kuukausipalkasta ja sivukuluista. Käytettyjä kuukausipalkkoja on kuvattu tässä liiteosiossa erikseen seuraavalla sivulla, jonka lisäksi on käytetty kansallisella tasolla määriteltävää 34,6 %:n palkan sivukuluja kuvaavaa kerrointa kuvaamaan loma-ajan palkan, työ- ja sosiaaliturvamaksujen sekä muiden palkasta aiheutuvien ylimääräisten maksujen osuutta.
- **Ulkoisia kustannuksia** ei hyötyarvioissa oteta huomioon, koska tavoitetilan muutoksen ei uskota vaikuttavan merkittävästi ulkoisiin (esimerkiksi toimitiloista tai työvälineistä syntyviin) kustannuksiin.
- **Esiintymistaajuus (F)** viittaa siihen, kuinka usein tiedonantovelvoite toistuu (esim. kuinka usein jokin tieto tulee toimittaa). Osana esiintymistaajuutta on huomioitu myös esiintymistaajuuden muutos tavoitetilassa
- **Populaatioilla (P)** tarkoitetaan lupa- ja ilmoitusasioiden valtakunnallista volyymia.
- Kun tutkimuksessa on viitattu tuntimääriin, päiviin ja kuukausiin, on käytetty seuraavia oletuksia: 1 henkilötyöpäivä (htp) = 7,5h, 1 kuukausi on 157,5h ja 1 henkilötyövuosi (htv) = 1650h Kuukaudessa on 21 henkilötyöpäivää ja vuodessa 11 henkilötyökuukautta.

Hyötylaskelmien pohjalla käytetyt kuukausipalkat

Laskelmien pohjana on hyödynnetty Tilastokeskuksen kuukausipalkkatilastoja

- Viranomaisten valtion toimijoiden hyötylaskelmissa hyödynnettiin Tilastokeskuksen tilastoa *Valtiosektorin kuukausipalkat ammattiluokituksen mukaan 2016*. Laskelmissa käytettiin asiantuntijoiden palkan keskiarvoa, joka oli valtiosektorilla 3 826 euroa/kk. Palkkatariffi vuodessa 56 816 €.
- Viranomaisten kunta-alan toimijoiden hyötylaskelmissa hyödynnettiin Tilastokeskuksen tilastoa *Kuntasektorin kuukausipalkat ammattiluokituksen ja koulutusasteen mukaan 2016*. Laskelmissa käytettiin asiantuntijoiden ja erityisasiantuntijoiden palkan keskiarvoa, joka oli 3354 euroa/kk. Palkkatariffi vuodessa n. 50 000 €.
- Kuntatyönantajien vuoden 2016 tilaston mukaan kuntasektorin ylilääkärin säännöllisen työajan ansioiden keskiarvo oli n. 6 862 euroa /kk. Palkkatariffi vuodessa n. 102 000 €.
- Asiakkaiden hyötylaskelmissa hyödynnettiin Tilastokeskuksen tilastoa *Yksityisen sektorin kuukausipalkkalaisten ansiot ammattiluokittain sekä Lääkäriliiton tilastoa yksityisen sektorin työsuhteisten lääkärin keskiansion selvittämiseksi*. Eri ammattikuntien väliset palkkaerot ovat sosiaali- ja terveysalalla suuret, esimerkiksi työsuhteinen lääkäri 8182€/kk, Sosiaalityön asiantuntija 3050€, terveydenhuollon asiantuntija 2962€ ja fysioterapeutin 2691€, terveydenhuollon erityisasiantuntijan 4792€. Koska sosiaali- ja terveysalan lupa- ilmoitus- ja valvontaprosesseihin osallistuu myös yritysten hallintohenkilökuntaa, päädyimme käyttämään hyötylaskelmissa erityisasiantuntijoiden palkan keskiarvoa, joka oli 4 432 euroa eli palkkatariffi vuodessa n. 65 000€

8. Lainsäädännön muutostarpeiden arviointi (Liite 2)



Lainsäädännön muutostarpeiden arviointi – keskeinen lainsäädäntö on muutostilassa

1/2

- Lakiluonnos sosiaali- ja terveystalvelujen tuottamisesta (HE 52/2017)
 - Sosiaali- ja terveystalvelujen tuottamisesta annetun lain mukaan rekisteröintiin sovelletaan yleislakina henkilötietolakia.
 - *Toimintamalli:* pyydetään henkilön suostumus (erityisesti suunnittelu- ja käynnistysvaihe) riittävän yksityiskohtaisella tasolla (tehtäväkohtaisesti)
- Parhaillaan uudistuva muu lainsäädäntö
 - **EU:n yleinen tietosuoja-asetus (2016/679) korvaa henkilötietolain säätämisohjeena olleen tietosuojadirektiivin (95/46/EY), suoraan sovellettava 25.5.2018 lukien.**
 - Henkilötietolakia (523/1999) lakia ollaan muuttamassa asetuksen mukaiseksi, suunnitteilla uusi tietosuojalaki (korvaa henkilötietolain).
 - Tekeillä oleva tietohallintolaki, yleislaki julkisen hallinnon tiedonhallinnasta
- Liikesalaisuuksien suoja
 - Nykyisellään toimitaan Rikoslain(39/1889) mukaisesti: yrityssalaisuuksien rikosoikeudellinen suoja, salassapitorikokset ja salassapitorikkomukset. Lisäksi viranomaisten osalta laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (ks. alla)
 - Muutos: Työ- ja elinkeinoministeriö julkaisi 19.10.2017 EU:n liikesalaisuusdirektiivin kansallista täytäntöönpanoa valmistelleen työryhmän mietinnön
 - *Toimintamalli:* Varmistetaan yrityksen liiketoimintatietojen osalta kansallisesti liikesalaisuuksien suojan nykyinen hyvä taso (mm. valmistustiedot, testitulokset, liikeideat, hinnoittelutiedot, taitotieto, talousennusteet, kilpailija-analyytit, asiakasrekisterit)
- Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999)
 - *Toimintamalli:* Viranomaisten hallussa olevien liikesalaisuuksien salassapitovelvoitteiden osalta toimitaan "laki (621/1999) viranomaisten toiminnan julkisuudesta" mukaisesti
- Muiden alojen erityislait (salassapitosäännökset yms.)
 - Läpileikkaavana henkilötietolaki (ks. muutokset)
- Salassapito sekä tietojen ja tietojärjestelmien käyttö
 - Perustuu lainsäädäntöön sekä normiohjaukseen
 - Salassa pidettävät tiedot mm. tämänhetkisestä henkilötietolaista
 - Salassapito koskee kaikkia salassa pidettäviä tietoja riippumatta siitä, miten tai mihin ne on tallennettu tai millä tavalla tieto on saatu (kirjallisesti, suullisesti tai havainnoimalla)
 - Erityisesti huomioitavaa: Osa tiedoista voi olla julkisia, osa ei (esimerkiksi rikosrekisteriote on ei-julkinen tieto), tämä tulee määritellä/rajata tietojen luovutuksissa / näkymisessä. Myös huomioitava turvakiellon alaiset yhteystiedot (viranomainen saa käsitellä, kun se on välttämätöntä –sivillisille ei saa luovuttaa)
 - Laaja rekisteriseloste tarpeen
 - *Toimintamalli:* henkilö antaa palvelukeroksessa suostumuksensa siihen, että viranomainen saa nähdä tiedot

Lainsäädännön muutostarpeiden arviointi – keskeinen lainsäädäntö on muutostilassa

2/2

- Laki vahvasta sähköisestä tunnistamisesta ja sähköisistä luottamuspalveluista (617/2009)
 - Toteutetaan palveluarkkitehtuurin ratkaisujen hyödyntämisen avulla
- Tietoturva (vahva tunnistautuminen, tekniset ratkaisut yms.)
 - Toteutetaan palveluarkkitehtuurin ratkaisujen hyödyntämisen avulla
- Tietojen luovutus
 - Tiedon luovuttaja vastaa, että luovutuksen saajalla on oikeus tietoihin
 - *Pääsääntöinen toimintamalli: Tietojen luovutuksen yhteydessä ei muodosteta uusia rekistereitä, vaan tieto haetaan tarvittaessa lähderekisteristä*
- Viranomaisten sujuva tiedonvaihto
 - huomioidaan (myös jatkossa) erilaiset salassapitointressit sekä henkilötietojen suoja
 - jatkossa sääntely kevenee toimivalla yleislailla (tekeillä oleva tietohallintolaki)
 - tietojen saatavuus rajapintojen avulla
- Yrityksiä koskevan oman tiedon "MyData"-tyyppinen käsittely
 - Uuden tekeillä olevan tietohallintolain mukaan "Viranomaisen lakisääteisten tehtävien hoitamisen yhteydessä syntyviä tietoaineistoja koskien ei ole velvoitetta tiedon muuntamiseen ja siirtämiseen vastaanottajalle (luonnollinen henkilö)".
 - *Toimintamalli: Tietojen jakaminen ja yhteiskäyttö perustuu vapaaehtoisuuteen ja sopimiseen. Hyödynnetään tältä osin yritystietoihin myös henkilötietoihin jatkossa vakiintuvia käytänteitä.*

9.

Ajatuksia tekoälypohjaisten ratkaisujen hyödyntämisestä palvelukerroksen kehittämisessä (Liite 3)



Tekoälyn soveltamismahdollisuuksia palvelukerroksen palvelukomponenttien toteuttamisessa

- Liitteen tavoitteena on herättää ajatuksia tekoälyn, robotiikan ja oppivien ratkaisujen (koneäly) hyödyntämisestä palvelukerroksen tuottamien palvelujen kehittämisessä tulevaisuudessa
- Digitaalisia alustoja hyödyntävä verkostoitunut toiminta on nopeassa kasvussa. Myös luvat ja valvonta-kehitystyön yhteydessä on määritelty digitaalista tietolähteiden ja palvelujen muodostamaa ”palvelukerrosta” osaksi hallinnon uutta palveluarkkitehtuuria. Palvelukerros tuo toteutuessaan mahdollisuuksia muuttaa myös julkisen sektorin toimintamalleja, ja julkisen ja yksityisen sektorin välistä työnjakoa.
- Palvelukerroksen palvelujen ja toimintojen osalta tavoitellaan yleiskäyttöisyyttä, joustavuutta ja ”oppivuutta”. Perinteiset toteutustavat saattavat osoittautua haastaviksi, ja erityisesti yleiskäyttöisyyttä saattaa olla vaikea toteuttaa – jolloin samoja komponentteja toteutetaan pahimmillaan kunkin hankkeen osalta uudelleen.
- Ohessa on tarkasteltu yleisellä tasolla sekä Sote luvat-valvonnat-tavoitetilamalliin ja -aineistoon kohdennettuna, mihin toimintoihin tekoäly-pohjaista lähestymistä ja koneoppimista voitaisiin palvelukomponenttien toteutusvaiheessa hyödyntää, jotta niistä saadaan aikaan mahdollisimman yleiskäyttöisiä, joustavia, ja myös mahdollisimman automaattisesti ylläpidettäviä ratkaisuja.
- Tätä tarkastelua voidaan käyttää tukena, kun tehdään laajempaa suunnittelua ja päätöksiä luvat- ja valvonnat-kohdealueen kehityshankkeista.
- On kuitenkin tunnistettava, että liikkeelle lähtö uusien tekoälytekniikoiden hyödyntämisen osalta on tehtävä maltillisesti ja perusasioita painottaen, koska juuri nyt teknologiat kehittyvät nopein askelin, eikä valmiita yleiskäyttöisiä ratkaisuja ole vielä tarjolla.

Tekoälytekniikoilla on mahdollista tukea kohdealueen substanssin kehittymistä, tuottaa oppivia algoritmeja tukemaan asiantuntijatyötä ja myös lisätä rutiininomaisen työn automaatiota ohjelmistorobotiikalla

- Esimerkiksi Sote luvat ja valvonnat-kohdealueen lupa- ja valvontatoiminta kehittyy, ja myös viranomaisprosessit hakevat muotoaan, kun nykyistä toiminta muutetaan uuden lainsäädännön, uuden organisoitumisen ja työnjaon astuessa voimaan :

”Tavoitetilan mallissa digitaalinen palvelukerros ohjaa sote-toiminnanharjoittajaa lupa-, ilmoitus- (jatkossa rekisteröinti) ja valvonta-asioinnissa... Asioinnin ohjaus huomioi käytettävissä olevat tiedot ja tukee toiminnanharjoittajaa niiden perusteella yksilöllisesti... Eri viranomaiset tulevat mukaan asiointiin oikealla hetkellä... Käsittelyiden tehostaminen automaatiolla vähentää toiminnanharjoittajan ja viranomaisten työpanosta sekä nopeuttaa käsittelyaikoja... Valvonnan painopiste siirtyy omavalvontaan ja läpinäkyvyyteen...”

- Tunnistettuja keinoja, joiden avulla tekoälytekniikoilla voidaan lisätä yleiskäyttöisyyttä:
 - Algoritmipohjaisuus tuo yleistettävyyttä (datasta tuotetut / täydentyvät ja oppivat algoritmit ja päätelysäännöt)
 - Datat ja algoritmien pitäminen erillään toisistaan mahdollistaa ratkaisujen teon hallinnon alariippumattomiksi
 - Oppimiskyky – algoritmien automaattinen ylläpito aiempien ja uusien tapausten perusteella (koneoppiminen)
 - Tekstinlouhinta – tunnistaa tekstiaineistoissa esiintyvät samankaltaisuudet, parantaa laatua ja lisää mahdollisuuksia automatisoida tehtäviä
 - Robotiikka – automatisoi sääntöpohjaisia toistuvuutta sisältäviä tehtäviä
- Tekoälytekniikoiden hyödyntämiseksi viranomaistoimintaan tarvitaan uudenlaista kokonaisvaltaista tarkastelua ja päätöksentekoa
 - Missä määrin halutaan ja voidaan minimoida määrämuotoinen käsittely lain ”kirjaimen” edellyttämiin tehtäviin ja muilta osin siirtyä hallitusti joustaviin riskipohjaisiin ja automatisoitaviin toimintamalleihin?
 - Muutos edellyttää myös eri viranomaisten ja asiakkaiden tiedon hallittua yhteiskäyttöä

Esimerkkejä Sote luvat valvonnat -kohdealueessa tunnistetuista mahdollisuuksista soveltaa tekoälytekniikoita 1/2

(SoTe) Luvat / valvonnat-palvelu	Hyöty A-C (A=suuri)	Toteutettavuus A-C (A=helppo)	Kuvailu	Teknologioiden soveltaminen / toteutettavuus
Alkavat yritykset: sähköinen neuvonta	A	A	Chatbot – älykäs, vuorovaikutteinen keskustelu täydentämään henkilökohtaista neuvontaa Wizard – palvelu, jolla asiakas voi testata ja simuloida liiketoimintavalintojensa vaikutuksia	Tekstiaineistojen analyysi ja synteesit Asiantuntijan työn tehostaminen / korvaaminen koneellisesti tuotetulla neuvonnalla
Alkavat yritykset: Lupatarveanalysointori	A	B	Erilaisten lupien asiakastilanteeseen perustuva analyysi ja sen perusteella annetut ohjeet	Päättyä algoritmit ja tekstiaineiston louhinta (ohjeet, aiemmat luvat)
(Luvat/rekisteröinnit) Tietojen esittäminen ja tarkistukset	A	A	Erilaisten lupien tilannekohtainen tiedonhaku, asiakastilanteeseen perustuva analyysi tietojen oikeellisuudesta	Päättyä algoritmit ja tekstiaineiston louhinta (ohjeet, aiemmat luvat)
Palveluohjauksen sääntökone	B	B	Palveluohjaus ja sääntökone on tärkeä asiakkaan ohjausta automatisoiva palvelu. Määrämuotoiset ja harkintaa sisältävät kriteeristöt.	Päättyä algoritmit, koneoppiminen
Asiakasprofilointi	B	B	Määrämuotoiset ja harkintaa sisältävät kriteeristöt	Päättyä algoritmit ja tekstiaineiston louhinta
Riskiprofilointi	A	B	Toiminnanharjoittajien riskipohjainen luokittelu riskiluokkiin. Toiminnanharjoittajien riskiprofiileja ylläpidetään erityyppisistä lähteistä kerättyä tietoa (big dataa) hyödyntäen	Päättyä algoritmit ja koneoppiminen tekstiaineistoista (ohjeet, aiemmat luvat, omavalvonta-, toteutuma- ja valvontatiedot)
Omavalvonta, itsearviointi, työkalu	A	C	Yleisen työkalun hyödyntäminen, tavoitteena päästä eroon pitkistä yleisistä tarkistuslistoista ja rakentaa toiminnanharjoittajakohtaista itsearviointikriteeristöä. . Määrämuotoisen ja vapaamuotoisen (ja erimittaisen) tiedon automaattinen analysointi ja myös syöte riskiarviointiin	Päättyä algoritmit ja tekstiaineiston louhinta (ohjeet, aiemmat luvat, oma lupa-aineisto ja niiden hallinta (MyData –tyyppiset tiedonhallintaratkaisut)
Muutostilanteisiin liittyvät ilmoitukset ja herätteet	B	B	Herätteiden tuottaminen automaattisesti erilaisista muutostilanteista	Päättyä algoritmit ja tekstiaineiston louhinta (ohjeet, aiemmat luvat, oma lupa-aineisto)

Esimerkkejä Sote luvat valvonnat -kohdealueessa tunnistetuista mahdollisuuksista soveltaa tekoälytekniikoita 2/2

(SoTe) Luvat / valvonnat-palvelu	Hyöty A-C (A=suuri)	Toteutettavuus A-C (A=helppo)	Kuvailu	Teknologioiden soveltaminen
Valvonnan kohdistaminen tietanalyysin perusteella	A	B	Eri tietolähteiden vaihtuvan ja vapaamuotoisen valvontatiedon analysointi, poikkeamien tunnistaminen ja impulssit (herätteet)	Data-analyysi sekä tekstiaineiston louhinta (ohjeet, aiemmat luvat), BigData
Tukeutuminen toisen viranomaisen tekemään havainnointiin	B	A	Vähäriskisissä kohteissa yhden tahon tekemän tarkastuksen perusteella tapahtuvat (kehittyvät) analyysit tarpeesta tehdä muita tarkistuksia	Päättyalgoritmit ja tekstiaineiston louhinta (muu asiakasaineisto)
Asiakkaan dynaamiset suunnittelupohjat	B	B	Rakenteinen, osittain vapaamuotoisena syötettävän asiakkaan tuottaman suunnittelutiedon hyödyntäminen	Päättyalgoritmit, tekstiaineiston louhinta
Automaattitarkistukset ja hyväksynnät	B	A	Kriteristöön ja harkintaan pohjautuvat automaattipäätökset	Päättyalgoritmit, säännöt, koneoppiminen, tekstiaineiston louhinta (ohjeet, aiemmat luvat)
Käsittelyajan ennustepalvelu	C	A	Muuttuvien ja uusien tekijöiden huomioon ottaminen käsittelyaikojen ennusteissa	Päättyalgoritmi (ohjeet, aiemmat luvat), koneoppiminen
Fraasipankit ja viestipohjat	B	A	Pohjien tuottaminen ja ylläpito	Päättyalgoritmi (ohjeet, aiemmat luvat), koneoppiminen
Yhteiskäyttöiset varauskalenterit	B	C	Eri organisaatioiden toisistaan poikkeavat logiikat asiakaspalvelun/ asiantuntijatehtävien/ toimistotyöhenkilöiden resurssien varaamiseksi	"Heuristiikka", päättyalgoritmit
Tiedon vaihto eri viranomaisten välillä asiakkaan puolesta	A	A	Tiedonvaihdon tehokkuus, relevanssi, asian ajankohtaisuus	Data-analyysi ja tekstiaineistojen analyysi
Viranomaisyhteistyön koordinointi luvat/valvonnassa	B	B	Kokemuspohjan ja ajan myötä kehittyvä malli	Päättyalgoritmit

Mahdolliset kehityskohteet ja etenemistapa

Tekoälyn soveltamisessa ollaan vielä hyvin alkutaipaleella. Toistaiseksi ratkaisut ovat ns. heikon tekoälyn alueella, eli rajatussa ongelmakentässä toimivia älykkäitä järjestelmiä. Tämä asettaa myös kokeiluille ja pilotoinneille suunnan: poimitaan ensimmäiseksi helpoimmat sovellusalueet, joissa sääntöpohjaisilla ratkaisuilla saavutetaan jo selkeitä hyötyjä. Näitä useille hallinnonaloille yleistettäviä heikon tekoälyn soveltamisalueita voisivat olla esimerkiksi:

- Sekä toiminnan aloitusvaihetta että omavalvontaa tukevat Wizardit
- Eri vaiheissa toiminnanharjoittajia tukevat tarveanalyysit
- Viranomaisten valvontatoimintaa tukevat riskianalyysit ja riskiprofilointi
- Toiminnanharjoittajan toimintaa tukevien neuvontaratkaisujen osittainen automaatio
- Jäsennetty tiedon keruu ja analysointi sekä toimijoilta että toimintaympäristöstä (big data ja sen hyödyntäminen)

Tekoälyn kehittämisessä eteneminen: hallittua pienten askelten lähestymistapa:

- AI -lähestymistapa ei vielä ole ”yleistyökalu”, joten toteutetaan alussa ratkaisuja yksittäisiin osaongelmiin, eli poimitaan matalimmalla roikkuvat hedelmät,
- Hyötyjen näkökulmasta on useimmiten kohdennettava riittävän volyymin sisältäviin tehtäviin
- Huomioidaan sovelluskokeiluja valittaessa Suomen kielen ja sen tekstianalyysin rajoitteet toistaiseksi

10.

Työhön osallistuneet sidosryhmät: viranomaiset ja toiminnanharjoittajat (Liite 4)



Toiminnanharjoittajien edustajat

TOIMINNANHARJOITTAJA		TOIMIJAN EDUSTAMA PALVELUTUOTTAJA -RYHMÄ						
Organisaatio	Haastateltava	Sosiaalihuollon	Terveys- huollon	AVI:n luvalla toimivat	Valviran luvalla toimivat	Pienet	Suuret	Itsenäiset ammatinharjoittajat
KVPS Tukena Oy	Jere Metsähonkala	x			x		x	
Helsingin Diakonissalaitoksen säätiö	Tuuli Bernard	x		x			x	
Aatos Klinikka Oy	Lauri Lehto		x	x		x		
Lääkärikeskus Aava Oy	Birgitta Relander		x		x		x	
Linnan Klinikka Oy	Harri Halinen		x	x		x		
Familiar	Marko Nikkanen	x			x		x	
Mehiläinen	Johanna Paavolainen		x				x	
Coronaria	Minna Malo	x	x		x		x	
PJ Medlines Oy	Pekka Valli		x	x		x		
Imatran kotiapu	Kirsi Kruuse	x		x	-	x		
Kalliolan kannatusyhdistys ry	John Kermann	x		x		x		
Itsenäinen ammatinharjoittaja	Janina Kristiina Virta			x				x

Viranomaisten edustajat (projektiryhmän lisäksi)

VIRANOMAISET		ERITYISNÄKÖKULMA	
Henkilö	Organisaatio	Yrityksen perustaminen	Luvat, ilmoitukset ja valvonta
Jarno Salovuori	ELY-keskus	x	
Katja Kultalahti ja Päivi Mattola	TE-toimistot	x	
Saara Helminen	Finnvera	x	
Kirsi Anttonen ja Tiina Salonen	Vero	x	
Lalli Knuutila	PRH	x	
Jari Jokilampi	Suomen UYK	x	
Tuuli Mäkiranta-Laitinen ja Mari Haavisto	Kela		x
Petra Tenkanen-Rautakoski	STUK		x
Paula Reponen	Rovaniemen kaupunki (johtava lääkäri / terveydenhuolto)		x
Niina Kaukonen	Etälä-Savon kuntayhtymä (Vanhus- ja vammaispalvelut)		x
Mona Häglund	Espoon kaupunki (Asumispalvelut)		x
Seppo Sihvonen	Keski-Uudenmaan pelastuslaitos		x
Pirjo Lonka-Huotari	Jyväskylän kaupunki (ympäristöterveydenhuolto)		x
Sari Enckell, Salla Kiiskinen, ja Ulla-Maija Nakari	THL		x
Riitta Husso	Valvira		x