

## Palvelutietojen kuvaaminen Suomi.fi-palvelutietovarantoon, Kymsojen malli

Laura Vanhala



<b>Tekijä(t)</b> Laura Vanhala	
<b>Koulutusohjelma</b> Liiketalouden koulutusohjelma	
<b>Raportin/Opinnäytetyön nimi</b>  <b>Palvelutietojen kuvaaminen Suomi.fi-palvelutietovarantoon, Kymsoten malli</b>	<b>Sivu- ja liitesivumäärä</b>  34 + 8
<p>Tämä opinnäytetyö on toimeksianto Kymenlaakson sosiaali- ja terveystietojen kuntayhtymä Kymsotelle, jonka pyrkimyksenä on tuottaa kaikille Kymenlaakson asukkaille yhdenvertaiset sekä helposti saatavilla olevat sosiaali- ja terveystietojen palvelut. Ennen kuntayhtymän muodostumisesta 1.1.2019 siihen kuuluvat kuusi kuntaa olivat kuvanneet omat sosiaali- ja terveystietojen palvelunsa sekä asiointipaikat omien käytäntöjensä mukaisesti. Kuntayhtymän myötä Kymsotella onkin tarve yhtenäistää palvelukuvaukset vastaamaan yhteistä Kymenlaakson mallia.</p> <p>Opinnäytetyö on toiminnallinen työ, jonka lopputuloksena syntyy prosessikuvaus Kymenlaakson mallista lakisääteisten palvelutietojen kuvaamisen tueksi IMS-toimintajärjestelmää hyödyntäen. Prosessikuvausten tarkoituksena on kuvata se prosessi, jolla varmistetaan Kymsoten palvelujen laadukas ja yhtenäinen kuvaaminen sähköiseen Palvelutietovarantoon toimeksiantajan strategia sekä liiketoiminnalliset tavoitteet huomioiden. Kuvatut palvelut ja niihin liitetyt asiointikanavat tulee olla rakenteellisen ohjeistuksen ja yhtenäisen mallin mukaisesti tehtyjä, jotta niiden jatkohyödyntäminen mahdollistuu. Palvelutietojen käsittelyprosessin kuvaus on siis parhaimmillaan tärkeä osa Kymsoten strategian toteutumista.</p> <p>Opinnäytetyön teoriaosuudessa esittelen Palvelutietovarannon toimintamallin sekä käyttöperiaatteet ja käsittelen prosessimaista toimintamallia ja prosessikuvausten merkitystä organisaation toiminnan suunnittelussa. Työn empiirinen osuus koostuu Kymsoten asiantuntijoiden haastatteluista, joissa avautuu prosessikuvausten merkitys sekä Palvelutietovarannon hyödyntämismahdollisuudet toimeksiantajan näkökulmasta. Lopuksi esittelen toiminnallisen osuuden lähtökohdat sekä prosessikuvausten teknisen toteutuksen vaiheet sekä esitän tekemäni johtopäätökset ja arvioin opinnäytetyöprosessin kulkua.</p>	
<b>Asiasanat</b> Palvelu, Prosessikuvaus, Palvelutietovaranto, Sähköinen asiointi	

# Sisällys

1	Johdanto .....	1
1.1	Opinnäytetyön tavoitteet ja tarkoitus .....	2
1.2	Opinnäytetyön rakenne ja tietoperusta .....	2
1.3	Toimeksiantajan tarve prosessikuvaukselle .....	3
1.4	Opinnäytetyöprosessin eteneminen .....	4
2	Kymsoten tausta ja tarve yhtenäisille palvelukuvauksille .....	5
2.1	Kymsoten organisaatorakenne ja palvelualueet .....	6
2.2	Kymsoten strategia ja palvelulupausten toteutuminen .....	7
3	Palvelujen kuvaaminen Suomi.fi-Palvelutietovarantoon .....	9
3.1	Palvelu Palvelutietovarannon näkökulmasta .....	10
3.2	Pääkäyttäjien ja ylläpitäjien rooli .....	11
3.3	Palvelutietovarannon hyödyt organisaatiolle ja asiakkaalle .....	13
4	Prosessimainen toimintamalli ja prosessien kuvaaminen .....	15
4.1	Prosessijohtaminen ja asiakkaan kokema arvo .....	15
4.2	Prosessikuvauksen merkitys prosessien johtamisessa .....	16
4.3	Julkishallinnon prosessien kuvaaminen suosituksen mukaisesti .....	18
5	Empiirinen osuus .....	22
5.1	Tutkimusmenetelmät .....	22
5.2	Tutkimusaineiston keruu .....	22
5.3	Tutkimusaineiston analysointi .....	23
6	Haastatteluvastausten analysointi .....	25
6.1	Kymsoten strategiset tavoitteet osana henkilöstön työtehtäviä .....	25
6.2	Prosessien kuvaamisen merkitys .....	27
6.3	Palvelutietovarannon hyödyt ja muut esille nousseet huomiot .....	28
7	Pohdinta .....	31
7.1	Johtopäätökset .....	31
7.2	Tulosten luotettavuuden arviointi .....	32
7.3	Opinnäytetyöprosessin arviointi .....	32
8	Lähteet .....	35
9	Liitteet .....	38
9.1	Liite 1. Prosessikuvauksen perustietolomake .....	38
9.2	Liite 2. Prosessikuvaus .....	39
9.3	Liite 3. Toiminnot-taulukko .....	40
9.4	Liite 4. Haastattelukysymykset .....	45

# 1 Johdanto

Tämä opinnäytetyö on toimeksianto Kymenlaakson sosiaali- ja terveystietojen kuntayhtymä Kymsotelle, jonka pyrkimyksenä on tuottaa kaikille Kymenlaakson asukkaille yhdenvertaiset sekä helposti saatavilla olevat sosiaali- ja terveystietojen palvelut. Tammikuussa 2019 muodostuneen kuntayhtymän myötä Kymsoten tulee kuvata kaikki tarjoamansa sosiaali- ja terveystietojen palvelut sekä asiointipaikat yhtenäisen mallin mukaisesti lakisääteiseen Palvelutietovarantoon, joka on Väestörekisterikeskuksen ylläpitämä keskitetty tietovaranto. Yksi toimintamalli palvelukuvausten laatimiseksi antaa Kymsotelle paremmat mahdollisuudet toimia yhdenmukaisin ja tasavertaisin käytännöin sekä takaa palvelujen paremman laadun kaikille maakunnan asukkaille. Toiminnallisen opinnäytetyön produktina syntyy prosessikuvaus, josta käyvät ilmi roolit ja vastuut palvelutietojen- ja asiointikanavien ylläpitoon ja laadunhallintaan liittyen. Prosessikuvaus laaditaan IMS-toimintajärjestelmää hyödyntäen. Prosessikuvauksen tarkoituksena on siis kuvata ja todentaa se prosessi, jolla varmistetaan palvelujen laadukas ja yhtenäinen kuvaaminen Palvelutietovarantoon Kymsoten strategian ja liiketoiminnallisten tavoitteiden mukaisesti.

Palvelutietovarannon käyttövelvollisuus perustuu Kansalliseen palveluarkkitehtuuriin ja lakiin hallinnon yhteisistä sähköisen asioinnin tukipalveluista (571/2016). KaPA-lain mukaisesti kaikki Palvelutietovarannon käyttöön velvoitetut organisaatiot ovat kuvanneet palveluun koskevat tiedot PTV:ssä viimeistään 1.7.2017 alkaen. Lain tarkoituksena on edistää julkishallinnon tehokkuutta parantamalla julkisten palvelujen saatavuutta, laatua, tietoturvaa, yhteentoimivuutta sekä ohjausta. Ennen kuntayhtymän muodostumista 1.1.2019 kaikki siihen kuuluvaa kuusi kuntaa olivat siis tehneet omat palvelukuvauksensa lakisääteiseen Palvelutietovarantoon. Kuvaukset sekä muut käytännöt ovat olleet hyvin vaihtelevia kuntien välillä, joten kuntayhtymän myötä laaditaan koko Kymsotelle yhtenäiset ja näin myös toimivimmat palvelukuvaukset Palvelutietovarantoon. (eSuomi.fi 2019; Laki hallinnon yhteisistä sähköisen asioinnin tukipalveluista 571/2016).

Opinnäytetyössä esittelen Kymsoten taustan sekä tarkastelen tarvetta yhteisten palvelukuvausten laatimiselle ja samalla käytäntöjen yhtenäistämiseksi. Palvelukuvaukset laaditaan organisaatorakenteen mukaisesti kuudelle eri palvelualueelle, jotka näiden palvelualueiden pääkäyttäjät kuvaavat yhdessä asiantuntijoidensa kanssa laadun varmistamiseksi. Palvelujen laadukas kuvaaminen on osa Kymsoten strategiaa, missiota ja visiota. Kun palvelut sekä asiointipaikat ovat selkeästi kuvattuja, parannetaan kansalaisen itseohjautuvuutta ja helpotetaan palveluihin hakeutumista. Tyytyväiset asiakkaat käyttävät ja suosittelevat Kymsoten palveluja myös muille. Jotta liiketoiminnalliset ja strategiset tavoitteet olisi mahdollista saavuttaa, on palvelukuvausten siis oltava laadukkaita ja asiakkaiden

tarpeita palvelevia. Tämän tavoitteen toteutumisen tueksi laadin opinnäytetyössäni prosessikuvauksen, jossa ohjeistetaan kuvausten tekijöitä Palvelutietovarannon toimintamallista ja toimintaperiaatteista. Prosessikuvauksesta nähdään myös roolit ja vastuut tietojen kuvaamiseen prosessin eri vaiheissa. Palveluyksiköiden ylläpitäjien ja palvelukuvausten laatijoiden on ymmärrettävä kuvausten merkitys sekä Palvelutietovarannon toimintaperiaatteet, jotta kuvauksista tulisi tarpeeksi laadukkaita ja organisaatiolle asetetut tavoitteet toteutuisivat. Onnistunut prosessikuvaus on siis parhaimmillaan tärkeä osa Kymsoten strategisten tavoitteiden saavuttamista.

## **1.1 Opinnäytetyön tavoitteet ja tarkoitus**

Työn ensisijaisena tavoitteena on laatia yhtenäinen prosessikuvaus palvelutietojen kuvaamisen tueksi Kymsotelle, jotta asiantuntijoiden työ helpottuisi ja he voisivat mahdollisimman tehokkaasti sisäistää Palvelutietovarannon toimintamallin sekä sen tarjoamat hyödyt. Prosessikuvauksella luodaan myös yhteistä toimintamallia palvelutietojen ja asiointikanavien kuvaamiseen ja varmistetaan kuvausten laadukkuus. Kun palvelut kuvataan yhteisen mallin mukaisesti, ne ovat mahdollisimman tasalaatuisia kaikille maakunnan asukkailla. Hyvin laadittu prosessikuvaus auttaa Kymsotea kuvaamaan palvelunsa tasavertaisesti niin, että eri kuntien palveluissa on mahdollisimman vähän variaatiota eli vaihtelua. Laadukkuus varmistetaan myös asiantuntijoiden osallistamisella, sillä he osallistuvat itse omien osaamisalueidensa mukaisten palveluiden kuvaamiseen.

Laadukkaasti ja kattavasti kuvatut palvelut nähdään osana Kymsoten brändiä ja toimivat myös kilpailuetuna. Hyvin laaditut palvelukuvaukset ovat ennen kaikkea asiakkaiden etu, sillä he saavat nopeasti tiedon siitä, miten ja missä asiointikanavissa he voivat asiansa hoitaa ja voisiko asioinnin tehdä esimerkiksi pelkästään sähköisesti. Tyytyväiset asiakkaat käyttävät jatkossakin Kymsoten palveluita ja suosittelevat niitä myös muille. Prosessikuvauksessa otetaan siis huomioon myös Kymsoten strategiset sekä liiketoiminnalliset tavoitteet. Prosessikuvaus laaditaan IMS-toimintajärjestelmää hyödyntäen, ja sen tarkoituksena on helpottaa palveluja kuvaavien henkilöiden työtä ja tarjota selkeä toimintamalli kuvausten tekemiseen. Hyvin valmisteltu prosessikuvaus helpottaa myös jatkossa palvelujen kuvaamista ja toimii perehdytyksenä esimerkiksi uusille työntekijöille Palvelutietovarannon hyödyntämiseksi.

## **1.2 Opinnäytetyön rakenne ja tietoperusta**

Opinnäytetyö on toiminnallinen työ, jonka produktina laaditaan prosessikuvaus. Tutkimus- ja tiedonkeruumenetelmät ovat kvalitatiivisia, sillä työ sisältää haastatteluja ja se on toteutettu tiiviissä yhteistyössä toimeksiantajan kanssa osallistuvaa havainnointia hyödyntäen.

Opinnäytetyön tietoperusta koostuu Palvelutietovarannon toiminnallisuuksien esittelystä ja sen erilaisista hyödyntämismahdollisuuksista. Teoriaosuudessa olen myös avannut prosessimaista toimintamallia, prosessikuvausten merkitystä sekä julkishallinnon toimijoille laadittua suositusta prosessien kuvaamisesta, jota seuraten tämän opinnäytetyön produktina syntyvä prosessikuvaus ja sen eri vaiheet on laadittu. Empiirinen osuus sisältää Kymsoassa työskentelevien asiantuntijoiden ajatuksia prosessikuvausten merkityksestä ja Palvelutietovarannon hyödyntämismahdollisuuksista. Haastatteluiden tarkoituksena on tukea opinnäytetyön teoriapohjaa ja perustella prosessikuvauksen tarpeellisuus palvelukuvausten laatimisen tukena.

Opinnäytetyössä esittelen myös toiminnallisen osuuden lähtökohtia, prosessikuvauksen laatimisen teknistä toteutusta, prosessin etenemisen vaiheita sekä kuvaan yhteistyötä toimeksiantajan kanssa. Työn lopussa käyn läpi tekemäni johtopäätökset ja arvioin saamieni tulosten luotettavuutta sekä opinnäytetyöprosessia kokonaisuutena. Varsinainen prosessikuvaus löytyy opinnäytetyön liitteistä, joka on laadittu julkishallinnon toimijoille laaditun suosituksen mukaisesti. Prosessikuvauksen esittely koostuu kuvauksen perustietolomakkeesta, varsinaisesta prosessikuvauksesta sekä taulukosta, jossa prosessikuvauksessa esitetyt asiat on avattu tarkemmin sanallisesti.

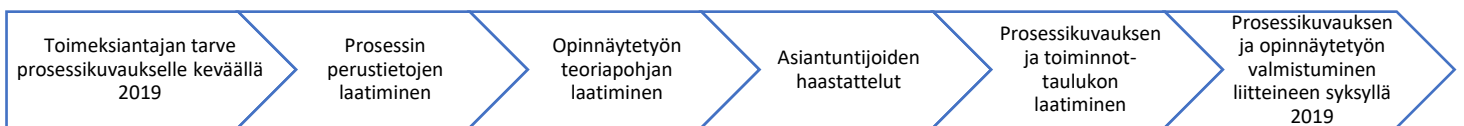
### **1.3 Toimeksiantajan tarve prosessikuvaukselle**

Prosessikuvaus on toimeksiantajan näkökulmasta hyvin merkityksellinen, sillä sen avulla organisaatio varmistaa laadukkaiden palvelukuvausten syntyminen. Jotta palvelukuvaukset olisivat laadukkaita ja asiakkaita mahdollisimman hyvin palvelevia, on kuvausten laatijoiden ymmärrettävä Palvelutietovarannon toimintamalli sekä sen tarjoamat hyödyt. Prosessikuvausta voidaan hyödyntää myös jatkossa esimerkiksi uusien työntekijöiden perehdyttämisessä sekä yleisenä ohjeistuksena työn tekemisen tukena. Onnistuneessa prosessikuvauksessa yhdistyvät niin asiakkaan, työntekijän kuin organisaationkin näkökulmat. Kun palveluja kuvaavat henkilöt onnistuvat laatimaan informatiiviset ja selkeät palvelukuvaukset, asiakkaat ovat jatkossa itseohjautuvampia ja tarvitsevat vähemmän ammattilaisten tukea palveluihin hakeutuessaan. Tämä vapauttaa enemmän resursseja ammattilaisten käyttöön, sillä heidän ei tarvitse enää käyttää niin paljon aikaa asiakkaiden ohjaamiseen. Kun asiakkaat ovat tyytyväisiä helposti saavutettavien palvelujen ansiosta ja henkilöstö motivoitunutta vähentyneen työtaakan vuoksi, ovat vaikutukset positiivisia myös koko organisaation näkökulmasta. Onnistuneen prosessikuvauksen ja sen myötä onnistuneiden palvelukuvausten avulla organisaatio lisää kannattavuuttaan ja saavuttaa sille asetetut liiketoiminnalliset sekä strategiset tavoitteet.

## 1.4 Opinnäytetyöprosessin eteneminen

Opinnäytetyöprosessi käynnistyi suoraan toimeksiantajan tarpeesta keväällä 2019. Toimeksiantaja on kokenut prosessikuvaukset hyödyllisiksi toiminnassaan myös aiemmin, joten sen laatiminen nähtiin hyödylliseksi myös tässä tilanteessa. Samanaikaisesti etsin ai-  
hettä opinnäytetyölleni, joten minulle tarjoutui toimeksiannon myötä mahdollisuus tutustua tuoreen kuntayhtymän toimintaan sekä prosessien kuvaamiseen. Sovimme toimeksiantajan kanssa, että prosessikuvaus tarvittavine liitteineen olisi valmiina syksyllä 2019, jolloin prosessikuvausta olisi tarkoitus alkaa hyödyntää palveluja kuvaavien henkilöiden toimesta.

Opinnäytetyöprosessin käynnistyessä keväällä 2019 tapasimme toimeksiantajan kanssa ja laadimme yhdessä prosessin perustietolomakkeen, jossa on nähtävillä kaikki prosessin perustiedot kuten prosessin tarkoitus, prosessin omistaja, tavoitteet, mittarit ja rajapinnat. Kevään aikana kokosin myös opinnäytetyön teoriapohjan. Kesäkuussa 2019 lähetin organisaation asiantuntijoille haastattelukysymykset sähköpostitse. Kesän aikana kokosin saamani vastaukset ja avasin ne työssäni sisällönanalyysiä hyödyntäen. Alkusyksystä 2019 minulla oli mahdollisuus vieraillla organisaatiossa ja tällöin laadin prosessikuvauksen sekä toiminnot-  
taulukon Kymsoten sähköisen asiointin kehittämispäällikön Carita Vanhalan avustuksella, jolla on oikeudet IMS-toimintajärjestelmän käyttöön. Prosessikuvauksessa on nähtävillä kaikki prosessiin osallistuvat tahot sekä heidän roolinsa palvelujen kuvaamisessa ja nämä roolit on avattu vielä sanallisesti taulukossa, josta käyvät ilmi jokaisen vastualueen kriittiset ja tärkeät tehtävät, toimintamallit- ja ohjeet sekä kyseisen toiminnon tekemisestä syntyvä tieto.



Kuva 1. Opinnäytetyöprosessin kulku

## 2 Kymsoten tausta ja tarve yhtenäisille palvelukuvauksille

Kymenlaakson sosiaali- ja terveystalvvelujen kuntayhtymän Kymsoten toiminta käynnistyi 1.1.2019. Kuntayhtymän pyrkimyksenä on tuottaa kaikille maakunnan asukkaille tasavertaiset ja helposti saavutettavat sosiaali- ja terveystalvvelut. Kuntayhtymän jäsenkunnat ovat Kotka, Kouvola, Hamina, Miehikkälä, Pyhtää ja Virolahti. Kymsote työllistää yli 5000 eri alojen ammattilaista talvvelleen maakunnan noin 173 000 asukasta. Kymsote onkin koko Kymenlaakson suurin työnantaja. Kuntayhtymän tavoitteena on mahdollistaa kymenlaak-solaisten aktiivisuus, hyvinvointi sekä toimintakyky kaikissa eri elämäntilanteissa. Kymso-ten toiminta perustuu ajatukseen siitä, että aiemmin eri toimijoiden talvvelut yhtenäistetään ja käyttöön jäävät parhaiten toimivat talvvelut ja toimintamallit, koko maakunnan alueelle sovellettuna. (Kymsote 2019.)

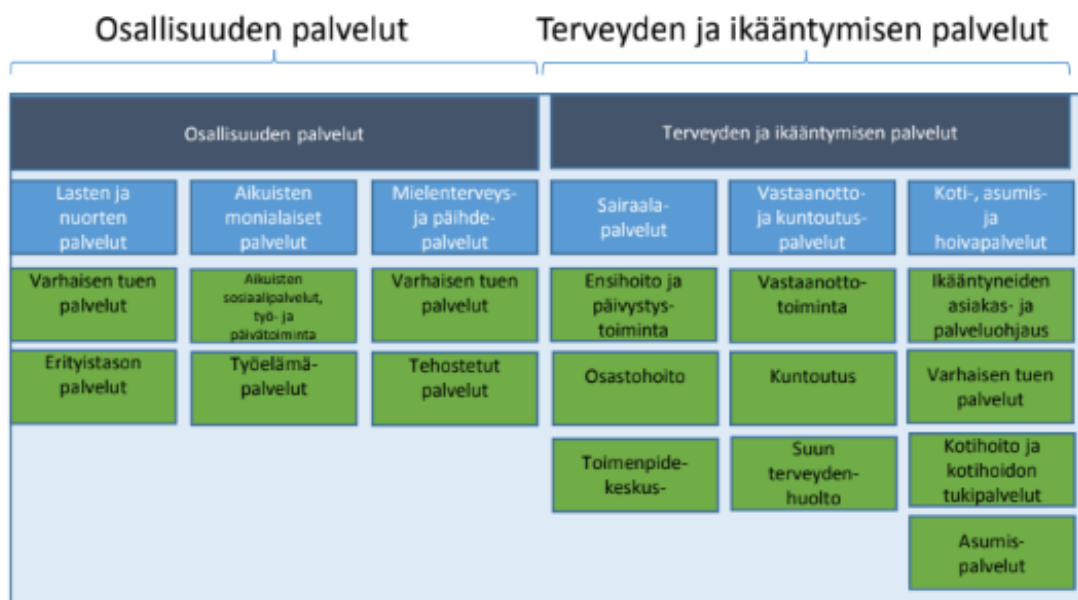
Kymsote kokee yhteiset talvvelukuvaukset tärkeinä, jotta kaikilla Kymenlaakson asukkailla olisi mahdollisuus saada tasavertaisia sekä yhdenmukaisia sosiaali- ja terveystalvveluita. Uudelle talvvelukuvausmallille on asetettu kolme tärkeää tavoitetta: yhdenmukaisten käy-täntöjen saavuttaminen, laadukkaiden toimintamallien varmistaminen sekä talvvelukuvaus-ten hyödynnettävyys. Nämä tavoitteet tarkoittavat sitä, että Kymsoten toiminnasta tehdään yhtenäistä ja näin toimivampaa entisen kuuden mallin sijaan. Tavoitteena on myös var-mistaa talvvelujen laadukkuus ja hyvä saavutettavuus kaikille maakunnan asukkaille. Tär-keä hyöty talvveluiden kuvaamisesta Palvelutietovarantoon on myös jo kuvattujen talvvelu-ten ja asiointipaikkojen hyödynnettävyys jatkossa esimerkiksi kuntayhtymän verkkosivuilla tai muissa rajapinnoissa.

Ennen Kymsoten muodostumisesta kunnilla oli erilaisia käytäntöjä sosiaali- ja terveystalvvelu-ten kuvaamisessa ja talvvelut kuvattiinkin keskitetysti yhden pääkäyttäjän toimesta. Kun-tayhtymän myötä lähes kaikkien kuntien pääkäyttäjät jäivät kunnan talvvelukseen, eivätkä siis siirtyneet Kymsoteen. Tämä tilanne käynnisti pohdinnan siitä, miten erilaiset talvvelu-kuvaukset saataisiin mahdollisimman nopeasti ja sujuvasti yhdistettyä yhdeksi ku-vaukseksi ja liitettyä kuvauksiin vielä ne talvvelupaikat, joista talvvelun saa Kymenlaakson alueella. Ratkaisuna Kymsoten Palvelutietovarannon pääkäyttäjät näkivät sen, että talvvelut saadaan kuvattua nopeasti, mutta samalla laadukkaasti ja kestävän toimintamallin mu-kaisesti valitsemalla jokaiselta kuudelta talvvelualueelta vähintään kaksi talvvelualuepää-käyttäjää, jotka koordinoivat oman talvvelualueensa talvvelukuvauksia. Kaikilla talvvelualueilla on lisäksi talvveluuyksiköiden ylläpitäjiä, kuten talvveluiden ja vastuuyksiköiden esimiehiä, jotka vastaavat talvveluiden käytännön toteuttamisesta. Talvvelualuepääkäyttäjien teh-tävänä on ohjata ja tukea omien talvvelualueidensa ylläpitäjiä talvvelujen kuvaamisessa sekä varmistaa, että talvvelut ja asiointipaikat kuvataan Väestörekisterikeskuksen ja

Suomi.fi-palveluhallinnan asettamien kriteerien mukaisesti. Kymsoten Palvelutietovarannon pääkäyttäjät kokevat tärkeäksi sen, että palvelualueiden pääkäyttäjät sekä palveluyksiköiden ylläpitäjät osallistuvat itse omien osaamisalueidensa mukaisten palveluiden kuvaamiseen, jotta heitä voitaisiin sitouttaa onnistuneesti Palvelutietovarannon käyttöön sekä Kymsoten toimintaan. Palvelukuvauksista tulee myös laadukkaampia ja täsmällisempiä verrattuna siihen, että joku ulkopuolinen tai palvelua tuntematon henkilö olisi laatinut palvelukuvaukset. Laadukkaat palvelukuvaukset palvelevat paremmin niin asiakasta kuin Kymsoteakin kuntayhtymälle asetettujen tavoitteiden toteutumisen kannalta.

## 2.1 Kymsoten organisaatorakenne ja palvelualueet

Kymsoten palvelutuotanto on organisoitu jakamalla palvelut osallisuuden palveluihin sekä terveyden ja ikääntymisen palveluihin. Osallisuuden palveluihin kuuluvat lasten ja nuorten palvelut, aikuisten monialaiset palvelut sekä mielenterveys- ja päihdepalvelut. Terveyden ja ikääntymisen palveluihin kuuluvat sairaalapalvelut, vastaanotto- ja kuntoutuspalvelut sekä koti-, asumis- ja hoivapalvelut. Kymsoten Palvelutietovarannon pääkäyttäjät ovat valinneet jokaiselta kuudelta palvelualueelta vähintään kaksi pääkäyttäjää, jotka ovat vastuussa oman palvelualueensa palvelukuvausten toteutumisesta. Palvelualueiden pääkäyttäjät koordinoivat palvelujen kuvaamisen palveluyksiköiden ylläpitäjille, jotka tekevät varsinaisen kuvaustyön pääkäyttäjien avustuksella. Palveluyksiköiden ylläpitäjät ovat niitä henkilöitä, jotka toteuttavat palvelut käytännössä ja osaavat parhaiten kuvata niiden sisällöt. (Kymsote Intranet 2019.)



Kuva 2. Kymsoten palvelutuotannon organisointi (Kymsote Intranet 2019.)

## 2.2 Kymsoten strategia ja palvelulupausten toteutuminen

Kymsotella on käynnissä kehitysohjelma, johon kuuluu 12 erilaista hanketta. Kehitysohjelmalla pyritään varmistamaan Kymsoten vision, mission ja palvelukuvauksen toteutuminen. Ilman Kymsoten johdon ja henkilöstön osallistamista ja sitouttamista kehitysohjelma ei toteudu. Kehitysohjelmaa tarvitaan, jotta muutos voidaan viedä läpi onnistuneesti niin, että visio, missio ja palvelulupaus toteutuvat. Sosiaali- ja terveystieteiden hallitsemisen lisäksi uudella kuntayhtymällä on mahdollisuus luoda itsestään aiempaakin asiakas- ja henkilöstökeskeisempi toimija toimintamalleja muuttamalla. Nämä muutetut toimintamallit konkretisoidaan kehitysohjelman eri hankkeissa. Osa hankkeista toteutetaan ja edistetään jo Kymsotessa, joten kehitysohjelma tuo hyväksi havaitut toimintamallit koko organisaation saataville, estää raja-aitojen syntymistä, vahvistaa henkilöstön osaamista sekä varmistaa muutoksen onnistuneen toteutumisen. (Kymsote 2018, 1-26.)

Kehitysohjelmaa sekä sen yksittäisiä hankkeita tulee kehittää edelleen johdon ja työntekijöiden kanssa ennen niiden varsinaista toimeenpanoa. Kehitysohjelmaan kuuluvia hankkeita ovat muun muassa asiakastyytyväisyyden ja asiakkaan kokeman vaikuttavuuden mittaaminen ja kehittäminen sekä asiakkaiden ohjaaminen sähköisiin ja etäpalveluiden kanaviin. Nämä ovat tärkeitä hankkeita erityisesti Palvelutietovarannon ja sähköisen asiainnän näkökulmasta. Kehitysohjelman ja sen hankkeiden jälkeinen Kymsote nähdään mielenkiintoisia tehtäviä tarjoavana ja tavoiteltuna työpaikkana oman alansa erikoisosaajille. Hankkeiden myötä ammattilaisten työ tulee olemaan mielekkäämpää, kun palvelut ovat sujuvia ja asiakkaat tyytyväisiä. (Kymsote 2018, 1-26.)

Visio ja missio muodostuvat strategisten tavoitteiden sekä yhteisen arvopohjan kautta ja luovat pohjan kehitysohjelman toteutumiselle. Kymsoten visiona on mahdollistaa Kymenlaaksolaisten aktiivisuus, hyvinvointi ja toimintakyky eri elämäntilanteissa. Missiona ovat laadukkaat palvelut, jotka varmistavat hyvinvoivan maakunnan toiminnan. Arvot perustuvat ammattitaitoiseen ja osaavaan palveluun, vastuulliseen ja tasavertaiseen toimintaan sekä yhdessä kehittämiseen asiakaslähtöisesti. (Kymsote 2018, 1-26.)

Kymsote on asettanut toiminnalleen strategisia linjauksia, joiden mukaan palvelujen on oltava helposti saavutettavia ja yhdenvertaisia, henkilöstön hyvinvoivaa ja osaavaa, toiminnan on oltava jatkuvasti kehittyvää sekä palvelujen oltava ennaltaehkäiseviä, laadukkaita ja kustannustehokkaita. Strategiset linjaukset toteutetaan kehitysohjelmaan kuuluvien kehityshankkeiden avustuksella. Hankkeita tarkastellaan asiakkaan, työntekijän sekä organisaation näkökulmasta. Asiakaskokemukseen kuuluu esimerkiksi se, miten hyvin palvelut

on kohdennettu ja ennakoitu asiakkaan näkökulmasta sekä se, mistä kanavista hän palvelut saa. Työntekijän kokemus perustuu siihen, miten mielekkäänä hän työnsä kokee ja miten työntekijäkokemusta voidaan kehittää hankkeiden avulla. Organisaation näkökulma on ennen kaikkea liiketoiminnallinen sekä taloudellinen. Mikäli viime vuosien kustannuskehitys jatkuu, Kymsoten menot ovat vuonna 2024 150 miljoonaa euroa tavoitetasoa korkeammalla, eli syntyy kustannusvaje. Kymsotella on siis tarve kokonaisvaltaiselle ja kustannustehokkaalle muutokselle, joka pyritään toteuttamaan kehitysohjelman avulla. (Kymsote 2018, 1-26.)

Kymsoten palvelulupauksia ovat toiminnan selkeys ja sujuvuus, helppo saatavuus ja saavutettavuus sekä laatu ja vaikuttavuus. Asiakaskokemus toimii johtavana teemana palvelulupausten toteutumisessa. Kymsoten selkeä ja sujuva toiminta varmistetaan viestimällä selkeästi tarjotuista palveluista sekä informoimalla asiakasta hänen asiansa etenemisestä. Palvelut suunnitellaan ja toteutetaan yhdessä asiakkaan kanssa, jotta hän saa tarkoituksenmukaiset palvelut. Palvelut ovat sujuvia, kun toiminta on tiivistä yhteistyötä Kymsoten eri toimijoiden kesken. Saatavuus ja saavutettavuus perustuvat nopeaan reagointiin ja peruspalvelujen turvaamiseen. Asiakkaalle vastataan aina 72 tunnin kuluessa yhteydenotosta. Monet asiat on mahdollista hoitaa helposti sähköisen asiointin kautta, joten asiakkaan ei ole aina mentävä paikan päälle asian hoitamiseksi. Kymsote pyrkii tuottamaan asiakkaiden palvelut mahdollisimman monipuolisesti ja ratkaisukeskeisesti, tarjoamalla jokaiselle mahdollisuuden asioida omien kykyjensä ja mahdollisuuksiensa mukaisesti. Laatu ja vaikuttavuus toteutuvat seuraamalla, kehittämällä ja mittaamalla jatkuvasti palveluiden tehokkuutta ja toimintakykyä. Myös henkilöstön hyvinvoinnista ja heidän osaamisensa kehittamisestä huolehditaan laadun takaamiseksi. Kymsote pyrkii kohdentamaan palvelut asiakkaan tarpeisiin oikea-aikaisesti ja näin tukemaan asiakkaidensa terveyden ja hyvinvoinnin edistämistä. (Kymsote 2018, 1-26.)



Kuva 3. Kymsoten kehityshankkeet kuvattuina vuosille 2018-2022 (Kymsote 2018, 1-26.)

### 3 Palvelujen kuvaaminen Suomi.fi-Palvelutietovarantoon

Suomi.fi-palvelutietovaranto (PTV) on Väestörekisterikeskuksen ylläpitämä keskitetty tietovaranto, johon organisaatiot tuottavat tiedot tarjoamistaan palveluista sekä niihin liitetystä asiointikanavista. Palvelutietovarantoon päivitettyjä palvelutietoja voidaan tallentaa, säilyttää ja hyödyntää avoimen rajapinnan kautta missä tahansa verkkopalvelussa, esimerkiksi organisaation omilla verkkosivuilla. Organisaatiot kuvaavat tiedot palveluistaan Suomi.fi-palvelutietovarantoon, jonka jälkeen niitä voidaan päivittää suoraan Palvelutietovarantoon osana normaalia palvelutuotantoa. Jokainen organisaatio kuvaa palvelunsa yhteisen mallin mukaisesti, mutta on itse velvollinen tekemään kuvailutyön sekä tämän jälkeisen tietojen ylläpidon. Julkisen hallinnon organisaatiot kuvaavat kansalaisille, yrityksille tai viranomaisille tarkoitettua palvelunsa Palvelutietovarantoon, josta ne tuodaan näiden ryhmien nähtäville Suomi.fi-verkkopalveluun. Palvelutietovaranto mahdollistaa palvelutietojen tuottamisen yhdellä kertaa niin, että julkisten palveluiden tiedot ovat saatavilla helposti yhdestä paikasta yhdenmukaisella tavalla. (Suomi.fi 2019.)

Organisaatiot hyödyntävät Palvelutietovarantoa Suomi.fi-palveluhallintasivuston kautta. Palvelutietovarannon käyttäjäksi liittyminen sekä palvelun käyttö on maksutonta. Palveluhallinnan käyttö edellyttää sitä, että organisaatio ja käyttäjä ovat rekisteröityneet sen käyttäjiksi. Organisaation on perustettava uusi organisaatiotili, mikäli se ei ole aiemmin käyttänyt Suomi.fi-palveluhallintaa. Jos organisaatio on jo rekisteröitynyt Palveluhallintaan, käyttäjä tarvitsee vain kutsun organisaation toiselta käyttäjältä liittyäkseen Palveluhallinnan käyttäjäksi. Käyttäjien on rekisteröidyttävä Palveluhallintaan vahvaa tunnistamista hyödyntäen esimerkiksi pankkitunnusten, henkilövarmennekortin tai mobiilivarmennuksen avulla. Palvelutietovaranto siirtyi osaksi Suomi.fi-palveluhallintaa toukokuussa 2018, jolloin Palvelutietovarannon käyttöön ottaneiden organisaatioiden PTV-pääkäyttäjistä tuli samalla organisaationsa Palveluhallinnan pääkäyttäjiä. (Suomi.fi-verkkokoulutus 2018, 9-10.)

Suomi.fi-tunnistamispalvelu on Väestörekisterikeskuksen hallinnoima julkisen hallinnon asiointipalveluiden yhteinen tunnistuspalvelu. Asiakkaat eli palveluiden käyttäjät tunnistautuvat Suomi.fi-portaaliin verkkopankkitunnistuksen, varmennekortin tai mobiilivarmenteen avulla. Suomi.fi-tunnistamispalvelu on käytössä kaikissa julkishallinnon asiointipalveluissa, jotka edellyttävät vahvaa tunnistautumista. Tunnistamispalvelu mahdollistaa siirtymisen eri palveluiden välillä kertakirjautumisella, eikä niihin tarvitse kirjautua erikseen saman asiointikerran aikana. Kirjautumalla ulos tunnistamispalvelusta kirjautuu samalla ulos kaikista julkishallinnon verkkopalveluista. (Väestörekisterikeskus 2018.)

Palvelutietovarantoa on ylläpidettävä ja päivitettävä säännöllisesti. Muutoksia palveluissa ja asiointikanavissa voi esiintyä esimerkiksi aukiolojen tai yhteystietojen osalta. Toisinaan myös palveluita tai asiointikanavia voidaan lakkauttaa, joka on tietenkin päivitettävä asiakkaiden tietoon. Väestörekisterikeskus neuvoo organisaatioita käymään läpi palvelut sekä asiointikanavat 12 kuukauden välein, sillä sisältö arkistoituu jos sitä ei ole muokattu tai julkaistu vuoteen. Myös uudet palvelut tai mahdolliset uudet asiointikanavat on kuvattava Palvelutietovarantoon. Organisaation on huolehdittava riittävästä pääkäyttäjien koulutuksesta sekä päivitysten jatkuvuudesta esimerkiksi henkilöstövaihdoksista johtuen. Pääkäyttäjät ja ylläpitäjät huolehtivat tietojen ajantasaisuudesta joten he ovat tärkeässä roolissa palvelutietojen ylläpitämisessä. (Suomi.fi-verkkokoulutus 2018, 20.)

### **3.1 Palvelu Palvelutietovarannon näkökulmasta**

Palvelun tunnistaa siitä, että palvelulla on asiakkaita sekä asiointikanavia, joiden välityksellä asiakas asioi. Palvelu yksilöi ja kuvaa palvelun sekä prosessin, jonka organisaatio tarjoaa asiakkaalleen. Palveluun kytketään ne asiointikanavat, joista palvelu konkreettisesti saadaan. Palvelun kuvauksessa tulisi kertoa, mikä palvelu on ja mihin asiakkaan tarpeeseen se vastaa. On myös eriteltävä, kenelle palvelu on suunnattu ja liittyykö sen saamiseen esimerkiksi ikään tai asuinkuntaan liittyviä ehtoja. Asiakkaalle on kerrottava, miten hän voi saada palvelun käyttöönsä, eli mitä asiointikanavia hänen on hyödynnettävä ja mikä näistä kanavista on mahdollisesti suositeltava tai ensisijainen. Palvelua on mietittävä asiakkaan näkökulmasta, joka palvelua käyttää, ei siis organisaation tai prosessin näkökulmasta. Palvelutietovarantoon on tarkoitus kuvata sellaisia palveluita, joissa kansalainen, yritys tai toinen viranomainen on aktiivisena asiakkaana. (Suomi.fi-sisällöntuotanto 2019b, 3-4.)

Suomi.fi-palvelutietovarantoon ei kuvata sellaisia tehtäviä tai velvollisuuksia, jotka liittyvät enemmän organisaation sisäiseen toimintaan kuin tarjottaviin palveluihin. Palvelu sekä asiointikanavat on pyrittävä kuvaamaan asiakkaalle niin hyvin, ettei hänen tarvitse pyytää lisätietoja asiointiin liittyen. Palvelun kuvauksen perusteella asiakkaan tulisi siis pystyä toimimaan itsenäisesti ja löytää oikeat asiointikanavat. Asiointikanava on tapa, jolla asiakas saa palvelun käyttöönsä ja yhdellä palvelulla voi olla useita asiointikanavia. Asiointikanavat voivat olla esimerkiksi verkkoasiointikanavia, verkkosivustoja, lomakkeita, puhelinasiointikanavia tai fyysisiä palvelupaikkoja. Sama asiointikanava voidaan liittää useaan palveluun. Jokainen asiointikanava kuvataan Suomi.fi-palvelutietovarantoon kerran ja kytketään kaikkiin sopiviin palveluihin. Asiointikanava tarvitsee kuvata vain kerran, eli jos joku on jo kuvannut asiointikanavan, sitä ei kuvata uudelleen. Asiointikanavien tietoja on kui-

tenkin mahdollista täydentää ja antaa palvelun ja kanavien välille lisätietoja. Asiointikanavia on mahdollista kuvata vain oman organisaation nimissä. (Suomi.fi-sisällöntuotanto 2019b, 3-4.)

Palvelu määritellään koostuvan ennalta määritellyistä asiakasprosesseista tai toiminnoista, joiden puitteissa asiakas on yhteydessä organisaatioon. Tämän toiminnan seurauksena asiakkaan asiointitapaus toteutuu tai tilanne selviää. Palvelutilanne voi koskea esimerkiksi asiointia, jonka asiakas itse vapaaehtoisesti käynnistää ja suorittaa jonkin häntä koskevan veloitteen. Tällaisia ovat esimerkiksi lupahakemukset tai muut asiakkaan tekemät ilmoitukset. Palvelua käyttävä asiakas voi olla luonnollinen henkilö, yritys, yhteisö tai viranomainen, jonka asian selvittäminen edellyttää palvelun käyttämistä. Ilman asiakasta palvelu ei konkretisoidu. Vuorovaikutus asiakkaan ja palvelutuottajan välillä tapahtuu palveluun lisätyissä asiointikanavissa. (Suomi.fi-sisällöntuotanto 2019b, 3-4.)

Organisaatiot voivat hyödyntää valmiita pohjakuvauksia Palvelutietovarantoa käyttäessään. Pohjakuvaukset ovat Väestörekisterikeskuksen laatimia kuvaamisen pohjaksi soveltuvia valmiita pohjia, joiden päälle ylläpitäjät voivat täydentää omien palveluidensa tietoja. Pohjakuvauksia hyödyntämällä tietojen ylläpitäjät vähentävät omaa palvelukuvaus- ja ylläpitotyötään. Moniin lakisääteisiin tehtäviin liittyvien palvelun sisältö on sama, joten on järkevää käyttää yhteistä pohjakuvausta sen sijaan, että jokainen laatisi lähes samanlaisen tekstin Palvelutietovarantoon. Pohjakuvauksissa palvelun sisältö on kirjoitettu kenttiin siten, kun se laissa määritellään. Ylläpitäjä kuvaa palveluun liittyvät paikalliset tiedot pohjakuvauksen lisäksi. Pohjakuvaus onkin vain tiivis kuvaus siitä, mihin kuntalainen on oikeutettu. Kunnan on siis lisäksi neuvottava yksityiskohtaisemmin, miten asiakkaan on toimitettava palvelu saadakseen. (Suomi.fi-sisällöntuotanto 2019b, 4-5.)

### **3.2 Pääkäyttäjien ja ylläpitäjien rooli**

Jokaisella Palvelutietovarannon käyttöönotaneella organisaatiolla on Palveluhallinnan pääkäyttäjiä, jotka ovat vastuussa uusien käyttäjien kutsumisesta Palveluhallintaan sekä Palvelutietovarannon käyttäjien roolien hallinnoinnista. Jokaisella organisaatiolla on oltava vähintään kaksi Palvelutietovarannon pääkäyttäjää. Pääkäyttäjien on tunnistauduttava vahvasti Palveluhallintaan hallinnoidakseen käyttäjäoikeuksia. Kun henkilö luo uuden organisaation Palveluhallintaan, hänestä tulee automaattisesti organisaation pääkäyttäjä. Pääkäyttäjillä on oikeus luoda ja arkistoida alaorganisaatioita, luoda palveluja ja asiointikanavia sekä muokata niiden tietoja ja tehdä palvelujen ja asiointikanavien välisiä liitoksia. Pääkäyttäjät voivat myös käyttää hyödykseen erilaisia massatoiminnallisuuksia kuten tietojen massajulkaisua, kopiointia ja arkistointia. (Suomi.fi-verkkokoulutus 2018, 10–14.)

Suomi.fi-palvelutietovarannon pääkäyttäjät huolehtivat, että kaikkiin organisaation tarjomiin palveluihin on liitettyä ja kuvattuna vähintään yksi asiointikanava. Palvelun nimen on oltava informatiivinen ja kuvattava sitä, mitä organisaatio asiakkailleen tarjoaa. Palveluille ja asiointikanaville on kirjoitettava kuvaavat tiivistelmät eli palvelukuvausten sisällöt. Palvelutietovarannon käyttäjille lähetetään sähköpostitse kutsu rekisteröityä Palveluhallintaan. Palveluhallintaan voi tunnistautua vasta sitten, kun on saanut sähköpostitse kutsun. Organisaation pääkäyttäjät lähettävät kutsun Palveluhallintaan palvelualueiden pääkäyttäjille, jotka puolestaan kutsuvat mukaan palvelualueidensa ylläpitäjät. Kymsoten tapauksessa ylläpitäjät hoitavat varsinaisen palvelujen kuvaamisen Palvelutietovarantoon. Palvelualueiden pääkäyttäjät toimivat ylläpitäjien tukena sekä huolehtivat siitä, että palvelut tulevat kuvatuksi asetettujen kriteerien mukaisesti. (Suomi.fi-verkkokoulutus 2018, 28–35.)

Keskeisin ohje pääkäyttäjille on ymmärtää Palvelutietovarannon tietomalli, jonka mukaan palvelut on erotettava niiden asiointikanavista. Sisällöntuotanto voi olla laadukasta vain silloin, kun pääkäyttäjät ja tietojen ylläpitäjät hahmottavat tietomallin rakenteen. Kaikkien tietojen on oltava Palvelutietovarannossa rakenteisessa muodossa, sillä tiedon on oltava hyödynnettävissä koneellisesti, mikä ei onnistu jos tiedot ovat väärissä kentissä. Tietomallin sisäistämisen jälkeen pääkäyttäjät ja ylläpitäjät voivat siirtyä palvelujen kuvaamiseen. Väestörekisterikeskus suosittelee, että palveluiden kuvaamiseen osallistetaan mukaan substanssiasiantuntijoita, jotka tuntevat kuvattavat palvelut parhaiten. Kuvauksissa on myös hyvä käyttää apuna valmiita pohjakuvauksia, joita käyttämällä pääkäyttäjät ja ylläpitäjät helpottavat omaa työtään. Palveluiden kuvaaminen on helpointa aloittaa palveluista, joiden tuotantoon ei osallistu muita organisaatioita, joiden prosessit ovat selkeät ja joista löytyy jo laadukasta sekä julkaisukelpoista tekstiä. Väestörekisterikeskus on luonut myös koulutusympäristön, jossa palveluiden kuvaamista voidaan harjoitella. Kuvausten käännökset on muistettava tuottaa tarvittaessa myös ruotsiksi ja englanniksi. Pääkäyttäjät toimivat palvelukuvausten laaduntarkkailijoina ja varmistavat, että Palvelutietovarannon tietomallia on noudatettu. (Suomi.fi-verkkokoulutus 2018, 15–27.)

Pääkäyttäjät ja ylläpitäjät laativat palvelukuvaukset. Palvelun kuvauksessa on kerrottava, mikä palvelu on ja kenelle se on tarkoitettu. Palvelujen kuvaajat miettivät, mitä tietoja asiakas tarvitsee saadakseen kokonaiskuvan palvelusta ja osaako asiakas toimia palvelukuvausten perusteella. Jokainen kuvaus on itsenäinen kokonaisuus, eikä palvelukuvauksissa viitata toisiin vaikka ne koskettaisivatkin samaa aihetta. Jos palveluita on kuvattu jo esimerkiksi organisaation verkkosivuilla, voi niitä hyödyntää myös Palvelutietovarannon kuvauksissa. Palvelujen löydettävyyttä perustuu metatietoihin, joten palveluille on valittava osuvat asiasanat, jotka kuvaavat palveluiden sisältöä. Asiakkaat löytävät tarvitsemansa

palvelut helpommin metatietojen avulla. Väestörekisterikeskus tarjoaa pääkäyttäjille tukea Palvelutietovarannon käyttöön esimerkiksi keskustelufoorumin sekä Skype:n välityksellä pidettävän PTV-klinikan muodossa. (Suomi.fi-verkkokoulutus 2018, 29–54.)

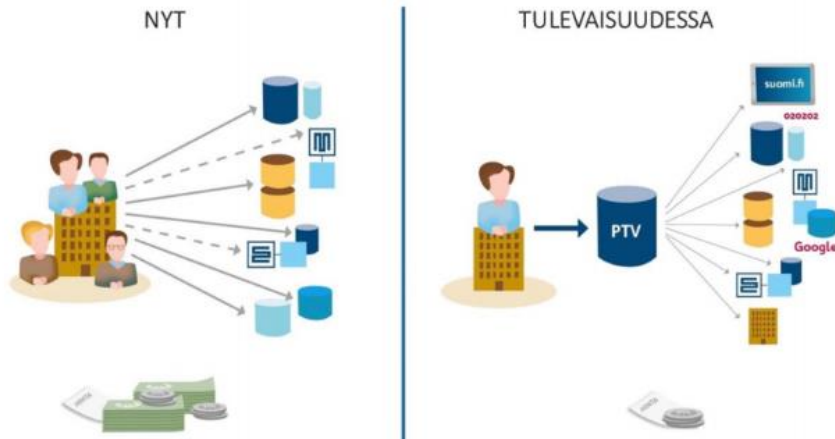
### **3.3 Palvelutietovarannon hyödyt organisaatiolle ja asiakkaalle**

Palvelutietovaranto vähentää organisaatioiden päällekkäistä työtä ja vapauttaa aikaa sekä resursseja muuhun toimintaan. Palvelutietovaranto tarjoaa yhteisen tietomallin, jonka ansiosta yhteentoimivuus paranee. Kun tiedot on kerran kuvattu, niitä voidaan käyttää rajattomasti uudelleen. Tietoja voidaan hyödyntää avoimen rajapinnan kautta avoimen datan periaatteiden mukaisesti. Palvelutietovaranto on kaikille avoin, joten sen tietosisällöt ovat kaikkien hyödynnettävissä. Palvelutietovarannon tavoitteena on olla keskeinen tietolähde palveluja ja asiointikanavia koskevissa tiedoissa erilaisissa digitaalisissa palveluissa sekä järjestelmissä. (Suomi.fi-sisällöntuotanto 2019a, 25–35.)

Organisaatioille Palvelutietovaranto mahdollistaa palvelujen paremman näkyvyyden sekä löydettävyyden. Kaikki organisaation kuvaamien palveluiden tiedot esitetään saavutettavasti Suomi.fi-verkkopalvelussa, ja palvelupaikat Suomi.fi-kartalla. Tiedot voidaan myös esittää rajapintaa käyttävien tahojen nettisivuilla. Palvelutietovaranto ei pelkästään mahdollista asiakkaiden parempaa tavoitettavuutta, vaan sillä voidaan parantaa käsitystä omasta palvelutarjonnasta ja tietoja voidaan hyödyntää osana organisaation palvelusuunnittelua sekä palveluiden johtamista. Suuri hyöty on myös asiakastyön helpottuminen, sillä asiakkaat voivat hoitaa asiointinsa aiempaa itsenäisemmin. Kun palveluista kerrotaan asiakkaille kattavasti verkossa, tarve neuvonnalle sekä turhille yhteydenotoille vähenee. (Suomi.fi-sisällöntuotanto 2019a, 25–35.)

Asiakkaan näkökulmasta Palvelutietovaranto on asiakaslähtöinen tapa kuvata palvelut sekä asiointikanavat. Asiakkaan on helpompaa hahmottaa palvelut, kun ne on kuvattu samalla mallilla. Palveluiden kuvaamisessa suositaan selkeää ja alakohtaista terminologiaa välttävää kieltä, joka helpottaa saatavilla olevien palveluiden sisällön ymmärtämistä. Selkeästi kuvatut toimintaohjeet ja verkkoasiointikanavat säästävät asiakkaan aikaa ja vaivaa, sillä heidän ei tarvitse asioida henkilökohtaisesti palveluntarjoajan kanssa, vaan asian voi hoitaa nopeammin. Kaikki palvelut näkyvät kootusti Suomi.fi-palvelussa, joten asiakkaan ei tarvitse tietää, mikä organisaatio tuottaa mitään palvelua. Yhdellä asiointilla ja kertatunnistautumisella Suomi.fi-portaaliin asiakas pystyy asioimaan eri organisaatioiden tarjoamien palveluiden välillä. (Suomi.fi-sisällöntuotanto 2019a, 25–35.)

## PALVELUTIETOVARANTO



Kuva 4. Palvelutietovarannon hyödyt kuvattuna (Suomi.fi-verkkokoulutus 2018, 5.)

## 4 Prosessimainen toimintamalli ja prosessien kuvaaminen

Tämän opinnäytetyön produktina laadin prosessikuvauksen, jonka avulla hahmotetaan Palvelutietovarannon toimintaperiaate sekä kuvausprosessin eri vaiheet ja roolit palvelutietojen kuvaajille. Olen avannut prosessimaista toimintamallia sekä prosessikuvauksen merkitystä ja tavoitteita työn teoriaosuudessa. Prosessikuvaus laaditaan IMS-toimintajärjestelmää hyödyntäen, joten olen myös esitellyt tämän järjestelmän toiminnallisuuksia. Julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunta JUHTA on laatinut suosituksen prosessien kuvaamisesta kaikille julkishallinnon toimijoille, jota seuraamalla myös tämän opinnäytetyön tuloksena syntyvä prosessikuvaus laaditaan. Suosituksen tarkoituksena on auttaa viranomaisia ja julkisen hallinnon toimijoita kehittämään prosessejaan organisaation tavoitteiden sekä hyvän tiedonhallintatavan mukaisesti.

### 4.1 Prosessijohtaminen ja asiakkaan kokema arvo

Prosessi on joukko toisiinsa liittyviä toimintoja sekä niiden toteuttamiseen tarvittavia resursseja, jotka liitetään yhteen. Mikä tahansa toiminta voidaan kuvata prosessina. Organisaatiot suosivat toiminnassaan erityisesti liiketoimintaprosesseja, pääprosesseja tai avainprosesseja, jotka ovat kriittisiä heidän liiketoimintansa ja menestymisensä kannalta. Prosessit esitetään usein prosessikartassa, jotka voivat olla hyvin monimuotoisia kulkien asiakkaalta asiakkaalle, ja poikki osastojen sekä organisaatioiden rajojen. (Laamanen & Tinnilä 2013, 121 - 122.)

Prosessiajattelun perususkomuksena pidetään sitä, että on olemassa jokin tietty toimintoista koostuva ketju, jonka avulla organisaatio luo arvoa asiakkailleen. Tätä tapahtumien ketjua kutsutaan prosessiksi. Prosessijohtamisella tarkoitetaan tapahtumien ketjun tunnistamista, mallintamista sekä tavoitteiden toteutumista ja kehittämistä. Prosessijohtamisen lähtökohtana onkin ajatus siitä, että kun organisaatio luo riittävästi arvoa asiakkaalle suhteessa kustannuksiin, syntyy mahdollisuus menestyä taloudellisesti. Asiakkaan kokema arvo kannattaa lähestyä tarkastelemalla arvonluontiin liittyvää toimintaa mallintamisen avulla. Mallintamista kutsutaan myös prosessien kuvaamiseksi. Mallintaminen auttaa ymmärtämään sitä, mikä on kriittistä toimintaa arvon luomisen näkökulmasta. Onnistunut mallinnus saa asiakkaan kokemaan saavansa parempaa palvelua, joka vaikuttaa asiakkaan haluun ostaa vastaavia palveluja myös tulevaisuudessa. Ihmiset oppivat myös ymmärtämään paremmin kokonaisuutta ja omaa rooliaan arvonluonnissa, mikä vaikuttaa heidän motivaatioonsa ja yhteistyöhönsä organisaation kanssa. Mallinnus auttaa myös ymmärtämään asiakkaan tarpeita paremmin ja niiden merkitys erilaisissa organisaation päätöksissä korostuu, jonka lopputuloksena syntyy parempia tuotteita ja palveluita sekä niiden tehokkaampi toimitus. (Laamanen & Tinnilä 2013, 10–11.)

Organisaation on menestymisensä kannalta tunnettava asiakkaansa prosessi, sillä siinä syntyy prosessin arvo ja hyöty asiakkaalle. Asiakkaat ovat pääasiassa kiinnostuneita vain omasta prosessistaan, sillä heidän tarpeensa johtuvat siitä, että he pyrkivät toteuttamaan omaa prosessiaan. Organisaatio voi tuottaa asiakkaalle arvoa toimittamalla asiakkaalle niitä tuotteita tai palveluita, joita hän tarvitsee toteuttaakseen oman prosessinsa. Organisaatio voi myös muuttamaan eli parantamaan omaa prosessia esimerkiksi erilaisen neuvomisen tai ohjauksen avulla. Suoraan asiakkaille arvoa tuottavia prosesseja kutsutaan ydinprosesseiksi tai liiketoimintaprosesseiksi. Tällaisia prosesseja ovat esimerkiksi tuotteiden ja palveluiden kehittäminen, niiden toimittaminen sekä asiakastuki. Ydinprosesseja tukeviksi prosesseiksi puolestaan kutsutaan tukiprosesseiksi, joiden tarkoituksena on nimensä mukaisesti tukea ydinprosessien toteutumista. Tyypillisiä tukiprosesseja ovat esimerkiksi toiminnan suunnittelu ja seuranta, rahoituksen suunnittelu, osaamisen kehittäminen ja tietojärjestelmien kehittäminen. Toiminnan suunnittelussa ja seurannassa saateen käyttää termejä johtamisprosessit sekä ohjausprosessit. Nämä prosessit ovat osa organisaation strategista suunnittelua. Laaja prosessi voidaan jakaa pienempiin prosessikonaisuuksiin, joita kutsutaan osaprosesseiksi tai aliprosesseiksi. (Laamanen & Tinnilä 2013, 121 - 122.)

#### **4.2 Prosessikuvauksen merkitys prosessien johtamisessa**

Prosesseja kuvataan erilaisia tarkoituksia varten, joita voivat olla esimerkiksi prosessien johtaminen, ongelmien ratkaisu tai esimerkiksi tietojärjestelmien kehittäminen. Prosessikuvauksessa esitetään ne kriittiset toiminnot sekä muut määrittelyt, jotka ovat tärkeitä prosessin ymmärtämisen kannalta. Prosessikuvaus sisältää prosessiin oleellisesti liittyvät tekijät, kuten resurssit, henkilöstön, työkalut ja menetelmät, tuotoksen, kuvauksen ympäristöstä sekä prosessin liittymäpinnat toisiin prosesseihin. Prosessikuvauksessa esitetään kaavion muodossa prosessin tietyt toiminnot, tietovirrat, roolit ja henkilöt. Prosessien johtaminen vaatii tuekseen kuvauksia, joista käyvät ilmi prosessin pääkohdat ja logiikka. (Laamanen & Tinnilä 2013, 123 - 124.)

Toiminnot ovat joukko tehtäviä, joiden avulla saadaan haluttu tulos. Kaikki prosessit koostuvat toimintojen joukosta. Tietyt tehtävät tarvitaan lopputuloksen tuottamiseksi ja liiketoimintaprosessin tavoitteiden saavuttamiseksi. Prosessin toiminnot esitetään tyypillisesti prosessikuvauksena. (Laamanen & Tinnilä 2013, 87.)

Vaikka prosessijohtaminen ei olekaan prosessien määrittelyä ja kuvaamista, edellyttää prosessien onnistunut johtaminen kuitenkin käytännössä sitä, että prosessit on määritelty ja kuvattu selkeästi. Prosessijohtamisen näkökulmasta prosessikuvaukset ovat tärkeä väline dokumentointiin, viestintään ja ajatusten selkeyttämiseen. Prosessikuvausten avulla

voidaan kehittää toimintaa ja helpottaa prosessien toimeenpanoa. (Virtanen & Wennberg 2005, 114.)

Prosessit on tunnistettava ennen kuin niitä voidaan täsmällisesti kuvata ja määritellä. Prosessit ovat olemassa organisaatiossa, vaikka niitä ei olisi vielä tunnistettu. Prosessin tunnistamisella tarkoitetaan prosessien rajaamista muista prosesseista, eli määritellään, mihin prosessilla pyritään ja mistä prosessi alkaa. Kun prosessit on tunnistettu, niiden sisältö on mahdollista määritellä ja kuvata. Tässä vaiheessa prosessille on myös määriteltävä omistajat, jotka ovat vastuussa prosessikuvausten mukaisen toiminnan toimeenpanosta, kuvausten ylläpidosta sekä jatkokehittämisestä eli prosessin johtamisesta. Toiminta on organisoitava suunniteltujen prosessien mukaisesti, jotta voidaan mitata prosessien suoriutuskykyä ja kehittää niitä saadun informaation perusteella. (Virtanen & Wennberg 2005, 115 - 116.)

Tässä opinnäytetyössä prosessikuvaus laaditaan IMS-toimintajärjestelmää hyödyntäen. IMS-ohjelmisto on suomalaisen Arter Oy:n kehittämä selainpohjainen alusta laadunhallinta-, toiminta- ja johtamisjärjestelmien hallitsemiseen ja kehittämiseen. Lyhenne IMS muodostuu sanoista Integrated Management System (toimintajärjestelmä). Järjestelmässä yhdistyvät parhaat tällä hetkellä tunnetut toimintatavat koostetusti, ja sitä kehitetään jatkuvasti asiakaspalautteita ja arvioiteja hyödyntäen. IMS-ohjelmiston avulla voidaan prosessien kuvaamisen lisäksi hallita dokumentteja, käsitellä palautteita ja arvioita, mitata tuloksia, arvioida riskejä sekä koostaa käsikirjoja. Kaikki osa-alueet yhdessä muodostavat monipuolisen toimintajärjestelmän. (Arter Oy 2019.)

IMS-toimintajärjestelmä on kokonaisvaltainen ja prosesseihin perustuva ratkaisu, jonka avulla voidaan luoda ja ylläpitää järjestelmää sekä esittää kaikki halutut ominaisuudet samassa käyttöliittymässä. Toimintajärjestelmä auttaa saattamaan organisaation toimintatavat läpinäkyviksi tuomalla kaikille tarvittavan ohjeistuksen yhteen paikkaan. Ohjaus ja päätöksenteko helpottuu kokoamalla kaikki organisaation kuvaukset, tiedot, ohjeet, palautteet ja mittarit yhden käyttöliittymän alle. (PG Quality Oy.)

Kymsote hyödyntää toiminnassaan IMS-järjestelmän prosessin kuvaamisen apuvälineitä sekä dokumentinhallinnan työkalua. Toimintajärjestelmän avulla on mahdollista myös käsitellä palautteita ja arvioiteja sekä mitata tuloksia ja koostaa käsikirjoja.

# IMS toimintajärjestelmä



Kuva 5. IMS-toimintajärjestelmän tarjoamat ominaisuudet (PG Quality Oy.)

## 4.3 Julkishallinnon prosessien kuvaaminen suosituksen mukaisesti

Julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunta JUHTA on laatinut suosituksen julkishallinnon toimijoille, jonka tarkoituksena on selkeyttää prosessien kuvaamista. Suositus sopii hyödynnettäväksi kaikille julkisen hallinnon toimijoille, jotka kuvaavat prosesseja. Viranomaisten toiminnan julkisuudesta annetun lain (621/1999, 18.1 §) mukaisesti prosessien kuvaaminen on osa viranomaisten hyvän tiedonhallintatavan sekä hallintolain (434/2003) hyvän hallinnon toteuttamista. Prosessien kehittämisen ja kuvaamisen pohjana toimivat organisaation asettamat strategiat, visio ja toimintatavat. (JHS 152 Prosessien kuvaaminen 2002, 1 - 2.)

Suositus toimii ohjeistuksena prosessikuvausten laatimiseen, jotka toimivat apuna prosessien johtamisessa, parantamisessa sekä hallinnassa. Prosessikuvausten avulla on helpompaa hallita erilaisia kokonaisuuksia, hahmottaa eri toimijoiden vastuita sekä havaita mahdollisia kehittämis- tai tehostamistarpeita. Prosessikuvaukset sopivat hyvin myös kouluttamiseen, perehdyttämiseen sekä tietojärjestelmien kehittämiseen. Prosessien kuvaaminen yhtenäisellä tavalla helpottaa organisaation toimintaa niin sen sisällä kuin yli organisaatorajojenkin. JHS-suositus jakaa prosessit neljään kuvaustasoon jotka ovat prosessikartta, toimintamalli, prosessin kulku sekä työnkulku. (JHS 152 Prosessien kuvaaminen 2002, 1 - 2.)

Prosessien kehittämisen pohjana toimivat organisaation visiot, strategiat ja toimintamallit, jotka ovat ohjaavat sen toimintaa. Prosessien kehittämisen taustalla ovat aina organisaation muu suunnittelu ja kehittäminen, joten yleiset toimintaperiaatteet ohjaavat prosesseja. Prosesseja kehitetään yleensä laadun tai palvelutason parantamiseksi, toimintojen tehos-

tamiseksi tai kustannussäästöjen aikaansaamiseksi. Prosesseja voidaan tehostaa esimerkiksi päällekkäisten tai rinnakkaisten työvaiheiden poistamisella tai keskittämällä asiat uudella tavalla. Prosesseja kehitettäessä halutaan monesti lisätä prosessin mitattavuutta sekä parantaa sen yleistä käytettävyyttä, joka saattaa johtaa uuteen prosessien organisoititapaan. (JHS 152 Prosessien kuvaaminen 2002, 3.)

Kehitettävien prosessien laajuus vaihtelee laajemmista kehittämishankkeista jatkuvasti käynnissä oleviin muutoksiin. Kehittäminen lähteekin usein käyntiin jostakin havaitusta ongelmasta, johon halutaan ratkaisu. Muutoksissa on usein kyse johonkin prosessiin liittyvän osa-alueen parantamisesta tai laajemmissa hankkeissa ne saattavat liittyä vaikkapa uusien menetelmien käyttöönottoon. Muutosprosesseissa suositellaan aina hyödynnettävän aiempaan kokemukseen perustuvaa tietoa. Samalla kertaa ei kannata yrittää muuttaa liian montaa asiaa, vaan edetä prosessin luonteen mukaisesti varaamalla riittävästi aikaa sekä resursseja. (JHS 152 Prosessien kuvaaminen 2002, 3.)

Prosessikuvaukset toimivat yhteisenä työvälineenä kaikille prosessiin osallistuville tahoille. Organisaation johto hyödyntää kuvauksia johtamisen, suunnittelun, päätöksenteon sekä ohjaamisen välineenä. Prosessikuvauksilla voidaan järjestää ja parantaa kommunikaatiota myös toisten organisaatioiden kanssa, sillä ne auttavat organisaation toimintatapojen kuvaamisessa. Jos organisaatioita yhdistetään, prosessikuvaukset toimivat hyvänä muutostoiminnan välineenä. Kuvauksia on mahdollista hyödyntää myös työnjaon selkiyttämisessä, kuormituksen mittaamisessa, ongelmatilanteiden selvittämisessä tai uuden työntekijän perehdyttämisessä. Prosessikuvaukset auttavat kehittämään organisaation palveluita sekä helpottavat tulosten mittaamista, laadun arviointia ja riskien kartoittamista. Suosituksessa korostetaan prosessien kuvaamista yhdenmukaisella tavalla, jotta saavutetaan mahdollisuus olemassa olevien sekä tavoiteltavien toimintamallien luotettavaan vertailuun. (JHS 152 Prosessien kuvaaminen 2002, 3.)

Prosessikuvauksen tekeminen on osa jonkin prosessin kehittämistä. Prosesseja kuvataan yleensä sen vuoksi, että huomataan jokin uusi kehittämistarve. Lähtökohtana prosessien kuvaamiseen voidaan pitää huomion tekemistä siitä, miksi prosessin kuvaaminen on tärkeää. Kuvausten on oltava tarkoituksenmukaisia ja niiden on tuotettava jotakin hyötyä organisaation toimintaan. Kun prosessi on tunnistettu, sen kuvaaminen voidaan aloittaa päättämällä prosessin käyttötarkoituksen ja kuvaustason sekä laatimalla sen perustiedot. Julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunta on laatinut prosessien kuvaamisen avuksi perustietolomakkeen sekä toiminnot-taulukon. Perustietolomakkeeseen merkitään nimensä mukaisesti kaikki prosessiin liittyvät perustiedot kuten prosessin nimi, tarkoitus, omistaja,

asiakkaat, sidosryhmät, keskeiset resurssit, mittarit, rajapinnat mahdollisiin muihin prosesseihin sekä prosessin alku- ja lopputilanne. Perustietolomakkeen pohjalta laaditaan varsinainen prosessikuvaus, joka puolestaan esitetään sanallisesti toiminnot-taulukossa. (JHS 152 Prosessien kuvaaminen 2002, 4.)

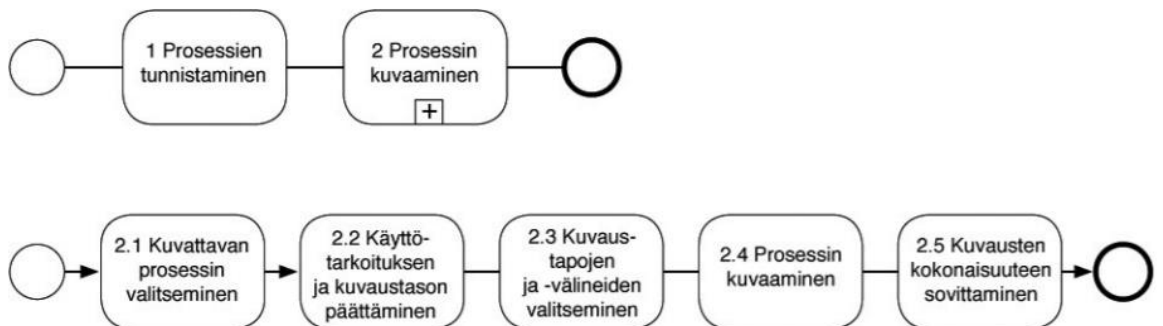
Organisaation johdon on tunnistettava prosessit sekä määriteltävä niille omistajat. Omistajan vastuulla on määrittellä, mistä prosessi alkaa ja mihin se loppuu. Prosessin omistajan on osattava tunnistaa prosessin syötteen ja tulokset sekä se, mitä tietoa prosessissa tuotetaan ja miten sitä käytetään. Omistajat kehittävät prosesseja yhteistyössä muiden osapuolten kanssa ja ohjeistavat mahdollisista muutostarpeista. Prosessin omistaja vastaa aina prosessin kehittämisestä, ylläpidosta sekä sen parantamisesta. Prosessin eri vaiheilla saattaa olla eri omistajat, jos prosessi ylittää organisaatorajat. Tällaisissa tilanteissa onkin varmistettava, että joku vastaa prosessin kokonaisuudesta. Kun prosessi on tunnistettu, on valittava ja rajattava kuvattava prosessi. Rajauksella varmistetaan prosessin eheä kokonaisuus sekä haluttu lopputulos. Tavoiteltu rajausta voisi olla esimerkiksi, se että prosessi alkaa ja päättyy asiakkaaseen. Rajauksen on oltava tarkoituksenmukainen ja hallittava, sillä prosessin on oltava helposti hahmotettava mutta myös tuotava esille uutta tietoa ja annettava jotakin lisäarvoa. (JHS 152 Prosessien kuvaaminen 2002, 4.)

Prosessin omistajan vastuulle jää päättää, millä tasolla prosessi halutaan kuvata. Tärkeintä on selvittää se, miksi prosessi kuvataan ja mihin tarkoitukseen kuvausta tullaan käyttämään. Käyttötarkoitus määrittelee prosessikuvausten tason. Jos kuvausta on esimerkiksi tarkoitus hyödyntää uuden työntekijän perehdyttämisessä, on kuvaustarkkuuden oltava yksityiskohtaisempaa kuin vaikkapa johdon tarpeisiin liittyvän prosessin kuvaamisessa. Kaikki prosessiin liittyvät seikat ja yksityiskohdat vaikuttavat kuvaustarkkuuteen sekä kuvaustavan ja välineiden valintaan. Prosessin kuvaamisen aloittamista helpottaa perustietolomake, johon määritellään millä tasolla prosessit kuvataan. Perustietoihin merkitään myös kaikkien niiden henkilöiden vastuut ja tehtävät, jotka prosessiin osallistuvat. Prosessin omistajalla on vastuu perustietolomakkeen täyttämistä, sillä hän vastaa kuvausten ylläpidosta ja päivittämisestä. Vastuut prosessien kuvaamisessa on jaettava selkeästi, jotta prosessikuvaukset pysyisivät ajantasaisina. (JHS 152 Prosessien kuvaaminen 2002, 4.)

Ohjeistus neuvoo valitsemaan kuvaustavat- ja välineet kun kuvaustaso on selvitetty. Mitä tarkemmalla tasolla prosessi kuvataan, sen muodollisempia kuvaukset ovat. Tämä liittyy erityisesti prosessin visualisointiin eli prosessikaavioon sekä prosessissa kulkevan tiedon esittelyyn. Kuvaustapaa valittaessa on mietittävä, millainen prosessikaavio halutaan laa-

tia, mitkä ovat prosessin eri työvaiheet ja keitä prosessiin osallistuu. Kuvauksessa huomioidaan myös asiakkaan näkökulma havainnollistamalla, missä prosessin vaiheissa hän on mukana ja miten hän osallistuu prosessin toteutumiseen. Kuvausvälineiden valintaan kuuluu myös päätöksen tekeminen siitä, millä välineellä prosessikuvaukset luodaan ja mihin ne dokumentoidaan. (JHS 152 Prosessien kuvaaminen 2002, 5.)

Prosessin kuvaus koostuu prosessin perustietolomakkeesta, sanallisesta kuvauksesta toimintotaulukon muodossa sekä varsinaisesta prosessikaaviosta, jossa prosessi on kuvattuna graafisessa muodossa. Kuvauksista on löydettävä tarpeelliset asiat selkeästi sekä johdonmukaisesti esitettyinä ja niiden on täydennettävä toisiaan. Prosessin kuvaaminen aloitetaan perustietolomakkeen täyttämällä, josta tulisi käydä ilmi prosessin kannalta kriittiset asiat. Perustietolomake auttaa hahmottamaan, mitä tarkoitusta varten prosessi kuvataan ja mitkä ovat keskeiset prosessiin liittyvät tiedot. Prosessin kuvaamista tukee toimintotaulukko, joka täytetään samalla kun laaditaan varsinainen prosessikuvaus. Taulukko esittää sanallisesti ja yksityiskohtaisesti prosessin vaiheet, toiminnot, tehtävät, toimijat sekä lähtö- ja tulostilan. Perustietolomakkeen avulla tunnistetaan prosessin lähtökohdat ja toimintotaulukko avustaa graafisen kuvauksen laatimisessa ja kuvaa tarkasti prosessin kulkuun liittyvät tehtävät. Ohjeistuksen mukaisesti prosessikuvaukset eivät saa olla irrallisia, vaan ne on sovitettava organisaation prosessikartan kokonaisrakenteeseen, josta nähdään prosessin liittymäpinnat muihin prosesseihin. Prosessin omistajan vastuulle jää huolehtia, että prosessikuvaukset ovat osa organisaation kokonaisarkkitehtuuria liittyen suurempaan kokonaisuuteen. (JHS 152 Prosessien kuvaaminen 2002, 5.)



Kuva 6. Prosessien kuvaamisen eteneminen (JHS 152 Prosessien kuvaaminen 2002, 4.)

## 5 Empiirinen osuus

Opinnäytetyön empiirisessä osuudessa pyritään saavuttamaan laajempi ymmärrys prosessien kuvaamisen merkityksestä sekä Palvelutietovarannon hyödyntämisestä Kymsoten organisaation näkökulmasta. Haastattelujen tarkoituksena on tukea teoriapohjaa sekä antaa vahvistus sille, että prosessikuvauksella on tärkeä rooli palvelutietojen kuvaamisen tukena. Tässä luvussa avaan käyttämäni tutkimusmenetelmät, aineiston keruumenetelmät sekä kuvaan analysointitavat.

### 5.1 Tutkimusmenetelmät

Opinnäytetyön empiirinen osuus on toteutettu laadullisen tutkimuksen periaatteita noudattaen. Laadullisessa tutkimuksessa hankitaan kokonaisvaltaista tietoa tutkittavasta aiheesta ja sen menetelmät mahdollistavatkin tutkittavien näkökulmien esiin pääsemisen. Laadullisessa tutkimuksessa kohdejoukko valitaan tarkoituksenmukaisesti satunnaisotannan sijaan. (Hirsijärvi, Remes & Sajavaara 2009, 164.)

Laadulliseksi tutkimusmenetelmäksi valikoitui sähköpostihaastattelu, joka mahdollisti vastausten antamisen haastatelluille asiantuntijoille parhaiten sopivana ajankohtana. Haastattelut ovatkin joustavia tiedonkeruumenetelmiä ja sopivat hyvin erityisesti kvalitatiivisen tiedon keruuseen. Henkilökohtaiset haastattelut sekä sähköpostihaastattelut soveltuvat asiantuntijoiden haastatteluihin, sillä niiden avulla voidaan joustavasti haastatella asiantuntijoita jotka asuvat esimerkiksi eri puolilla Suomea tai maailmaa. Sähköpostihaastattelu onkin vaivaton tapa toteuttaa haastattelu niin haastattelijalle kuin haastateltavallekin. Kysymyksiin on myös tarvittaessa helppoa tehdä muutoksia haastateltavasta riippuen. (Liikenteen tutkimuskeskus Verne 2019.)

### 5.2 Tutkimusaineiston keruu

Opinnäytetyöhön valikoituvat haastateltaviksi neljä asiantuntijaa Kymsotesta. Tarkoituksena oli löytää haastateltaviksi sellaiset asiantuntijat, jotka voisivat tarkastella kysymyksiä hieman eri näkökulmista. Kysymykset olivat kuitenkin samat kaikille asiantuntijoille, sillä ne liittyivät vahvasti kaikkien haastateltavien työtehtäviin. Kysymyksissä tiedusteltiin Kymsoten strategisten tavoitteiden toteutumisesta asiantuntijoiden työtehtävissä, prosessien kuvaamisen hyödyistä sekä Palvelutietovarannon käyttö- ja hyödyntämismahdollisuuksista. Haastateltavina henkilöinä olivat Janne Korhonen (toimistosihiteeri), Carita Vanhala (sähköisen asioinnin kehittämisspäällikkö), Tarja Hyvönen (laatupäällikkö) sekä Jani

Kariniemi (digitaalisten palvelujen kehittämispäällikkö). Haastattelut toteutettiin sähköpostitse kesäkuun 2019 aikana. Sähköposti tuntui sopivalta ja joustavalta ratkaisulta haastattelujen toteuttamiseen välimatkan ja aikataulut huomioon ottaen.

Janne Korhonen ja Carita Vanhala toimivat Kymsoten Palvelutietovarannon pääkäyttäjinä, joten heidän vastuullaan on esimerkiksi kutsua kaikkien kuuden palvelualueen pääkäyttäjät Palvelutietovarannon käyttäjiksi. Palvelualueiden pääkäyttäjät puolestaan organisoivat varsinaista kuvaustyötä omien palveluyksiköidensä asiantuntijoille Korhosen ja Vanhalan opastuksella. Laaturapäällikkö Tarja Hyvönen vastaa laadunhallintajärjestelmän käyttöönotosta Kymsotessa, jolla on tarkoitus johtaa organisaation toimintaa, suunnittelua, arviointia ja kehittämistä niin, että saavutetaan asetetut laatuavoitteet. Laaturapäällikön vastuulla on lisäksi IMS-toimintajärjestelmä, jolla tämänkin opinnäytetyön prosessikuvaus on laadittu. Toimintajärjestelmällä pyritään yhtenäistämään ja parantamaan organisaation toimintoja tuomalla ne havainnolliseen muotoon, joten sillä on tärkeä merkitys laatuavoitteiden toteutumisen kannalta. Jani Kariniemi puolestaan huolehtii digitaalisten palvelujen integroinnista toimintaprosesseihin, digipalvelutuotannon seurantamittareiden laadinnasta ja hyödynnettävyydestä sekä työntekijöitä hyödyttävistä digiratkaisuista.

Haastatteluteemat olivat seuraavat: prosessikuvausten merkitys, Palvelutietovarannon hyödyntämismahdollisuudet sekä Kymsoten strategiset linjaukset ja organisaation näkökulma. Valitsin kyseiset haastatteluteemat kysymyksiini, sillä mielestäni ne nivoivat hyvin yhteen opinnäytetyön aiheen ja auttoivat selvittämään, miksi prosessikuvausten tekeminen on tärkeää sekä miten Palvelutietovaranto helpottaa asiantuntijoiden työtä ja asiakkaan palvelukokemusta samalla organisaation strategiset linjaukset ja tavoitteet huomioiden. Ajatuksena oli se, että saamillani vastauksilla voidaan perustella, miksi nämä teemat ovat tärkeitä niin asiakkaan, henkilöstön kuin koko organisaationkin näkökulmasta. Annoin myös haastateltaville mahdollisuuden nostaa esiin muita asioita, jotka he kokivat tärkeiksi aiheen kannalta.

### **5.3 Tutkimusaineiston analysointi**

Hyödynsin haastatteluvastausten analysoinnissa sisällönanalyysia. Sisällönanalyysin avulla voidaan analysoida mitä tahansa tekstin muotoon saatettua materiaalia kuten haastatteluja. Sisällönanalyysilla pyritään saamaan tiivistetty ja yleismuotoinen kuvaus tutkittavasta ilmiöstä. Sisällönanalyysi on tekstianalyysia, jossa pyritään löytämään tekstin merkityksiä. (Tuomi & Sarajärvi 2018, kpl 4, kpl 4.4.) Tutkimuksen aineisto kuvaa tutkittavaa asiaa tai ilmiötä, joten sisällönanalyysi auttaa järjestämään kerätyn aineiston selkään muotoon kadottamatta sen sisältämää informaatiota. Laadullisen aineiston analysoinnin

tarkoituksena onkin lisätä sen informaatioarvoa, jotta voitaisiin luoda yhtenäistä ja mielekästä tietoa tutkittavasta aiheesta tai ilmiöstä. Sisällönanalyysi mahdollistaa luotettavien johtopäätösten tekemisen aineistosta, jonka laadullinen käsittely perustuu aineiston pilkkomiseen ja pelkistämiseen, käsitteellistämiseen sekä lopuksi loogisen kokonaisuuden luomiseen. (Tuomi & Sarajarvi 2018, kpl 4.4.2.)

## 6 Haastatteluvastausten analysointi

Tässä luvussa esitellään tutkimuksen tulokset, jotka olen ryhmitellyt haastattelun teemojen perusteella. Haastattelujen teemat on esitelty omina alaotsikkoinaan. Haastattelukysymysten aiheita eli teemoja olivat Kymsoten strategisten tavoitteiden toteutuminen haastateltavan omissa työtehtävissä, prosessien kuvaamisen merkitys sekä Palvelutietovarannon hyödyt ja mahdollisuudet. Annoin haastateltaville myös mahdollisuuden esittää muita huomioita, jotka he kokivat tärkeinä opinnäytetyön aiheen kannalta.

### 6.1 Kymsoten strategiset tavoitteet osana henkilöstön työtehtäviä

Tiedustelin haastateltaviltani heidän työtehtävistään sekä siitä, miten he kokevat omien työtehtäviensä tukevan Kymsoten visiota sekä strategisia tavoitteita. Kymsoten visiona on mahdollistaa Kymenlaakson asukkaiden aktiivisuus, hyvinvointi sekä toimintakyky kaikissa eri elämäntilanteissa. Strategisten linjausten mukaan palvelujen on oltava helposti saavutettavia ja yhdenvertaisia, henkilöstön hyvinvoivaa ja osaavaa, toiminnan jatkuvasti kehittyvää sekä palvelujen ennaltaehkäiseviä, laadukkaita ja kustannustehokkaita (Kymsote 2019.)

Toimistosihtööri Janne Korhosen työtehtäviin kuuluvat erilaisiin palvelukokonaisuuksiin liittyvät tekniset ja asiakaslähtöiset työt, kuten asiakas- ja potilastietojärjestelmien hallinta sekä Kymsoten Palvelutietovarannon pääkäyttäjänä toimiminen. Korhonen kertoo olevansa mukana erilaisissa prosesseissa, joilla pyritään helpottamaan asiakkaan palveluun hakeutumista sekä sujuvoittamaan palveluiden välillä liikkumista. Hänen työnkuvaansa kuuluu myös henkilöstön kouluttaminen erilaisten järjestelmien ja sovellusten käyttöön. Työtehtäviensä kautta Korhonen siis osallistuu asiakasprosessien sujuvoittamiseen sekä henkilöstön osaamisen kehittämiseen. (Korhonen 3.6.2019.)

Toinen haastateltava Carita Vanhala työskentelee Kymsoten tietohallinnossa sähköisen asioinnin kehittämispäällikkönä. Hänen päätehtäviinsä kuuluvat sähköisen asioinnin kehittäminen Kymsotessa kansallisen ohjauksen sekä organisaation strategian mukaisesti, alueellisen koodistopalvelimen palvelupäällikkönä toimiminen sekä Kymsoten Palvelutietovarannon pääkäyttäjän tehtävät. Vanhala kertoo, että sähköisten palveluiden kehittämisessä huomioidaan lain asettamat vaatimukset esimerkiksi tietosuojan ja tietoturvan suhteen ja palvelupolut pyritään luomaan mahdollisimman läpinäkyviksi, helposti löydettäviksi ja saavutettaviksi asiakkaan tarpeita ajatellen. Hän kokee toimintamallien edistämisen tärkeänä, jotta sähköiset palvelut saadaan istutettua mahdollisimman sujuvasti asiakkaan palvelu-

polkuun. Vanhalan mukaan tavoitteena on vähentää asiakkaan riippumattomuutta ammattilaisen toiminnasta, jotta asiakas pystyy ottamaan enemmän vastuuta omasta terveyden- ja sairaanhoidostaan. Kun asiakkaat pystyvät toimimaan entistä itsenäisemmin hyvin saavutettavien palveluiden ansiosta, ammattilaisten käyttöön vapautuu enemmän aikaa ja resursseja muiden asioiden hoitamiseen. Myös asiakastyytyväisyys nousee, kun asiakas koee asiointinsa helpoksi ja omia tarpeitaan palvelevaksi. (Vanhala 5.6.2019.)

Vanhala kertoo, että organisaation toiminta edellyttää jatkuvan parantamisen mallia. Tämä tarkoittaa käytännössä sitä, että prosessien ja palveluiden laatua, läpinäkyvyyttä ja kustannustehokkuutta pyritään jatkuvasti kehittämään niin asiakkaan, ammattilaisen kuin organisaationkin näkökulmista. Kansallisia palveluita istutetaan alueellisiin prosesseihin, joka tukee kansallisten palveluiden kokonaisarkkitehtuuria ja niille asetettuja tavoitteita. Vanhala mainitsee myös eri järjestelmien yhteensopivuuden tärkeyden, jotta niiden käytettävyyttä ja niistä saatua käyttökokemusta voidaan parantaa. Laadun parantaminen edellyttää Vanhalan mukaan hyvää tiedonkulkua ja kustannustehokkuutta puolestaan voidaan lisätä karsimalla päällekkäisiä ratkaisuja. (Vanhala 5.6.2019.)

Kolmas haastateltava oli laatupäällikkö Tarja Hyvönen, joka vastaa laadunhallintajärjestelmän käyttöönotosta koko Kymsotessa. Hän kertoo laadunhallintajärjestelmän olevan kriittinen strategisten tavoitteiden toteutumisen kannalta, sillä laadunhallinnalla johdetaan toimintaa, suunnittelua, arviointia ja laadun kehittämistä niin, että saavutetaan asetetut laatu-tavoitteet. Hyvösen mukaan hyvin suunnitellulla ja toteutetulla laadunhallinnalla ohjataan kaikkea organisaation päivittäistä toimintaa ja näin tuetaan Kymsoten toiminta-ajatuksen ja strategian toteutumista. Laadunhallinta mukailee organisaation arvoja, lainsäädäntöä, valtakunnallisia laatusuosituksia sekä hyviä hoitokäytäntöjä. Hyvönen kertoo, että laadunhallinnassa organisaation toimintaa käydään läpi niin asiakas-, henkilöstö-, prosessi- kuin talousnäkökulmistakin ja samalla hyödynnetään eri arvioiden antamaa tietoa. Keskeisenä lähtökohtana laatutyöhön ovat asiakkaiden tarpeet ja asiakastyytyväisyys, joiden täyttyminen on Kymsoten menestymisen edellytys. Hyvösen vastuulla on myös IMS-toimintajärjestelmä, jolla tässä opinnäytetyössä syntyvä prosessikuvaus laaditaan. Toimintajärjestelmä toimii laatutyön välineenä, sillä sen avulla voidaan yhtenäistää ja parantaa organisaation toimintoja tuomalla ne havainnolliseen muotoon ja helposti kaikkien organisaation toimijoiden saataville. (Hyvönen 4.6.2019.)

Neljäs haastateltava Jani Kariniemi toimii Kymsotessa digitaalisten palvelujen kehittämisspäällikkönä. Kariniemi huolehtii digitaalisten palvelujen integroinnista osaksi Kymsoten toimintaprosesseja sekä digitalisointisuunnitelman laadinnasta, toteutuksesta ja seuran-

nasta. Kariniemen vastuulla ovat myös erilaisten digipalvelutuotannon seurantamittareiden laadinta sekä niiden hyödynnettävyyden varmistaminen. Kariniemen mukaan hänen työnsä tärkeimpänä tavoitteena on sujuvoittaa organisaation sisäisiä prosesseja ja näin hyödyttää ja helpottaa henkilöstön toimintaa. (Kariniemi 5.6.2019.)

## **6.2 Prosessien kuvaamisen merkitys**

Toinen haastattelukysymys liittyi prosessien kuvaamiseen merkitykseen. Koska tässä opinnäytetyössä laadin prosessikuvauksen palvelutietojen kuvaamisen tueksi, halusin myös tiedustella asiantuntijoilta heidän näkemyksiään ja kokemuksiaan prosessikuvausten tuomasta hyödystä omien työtehtäviensä näkökulmasta.

Toimistosihteeri Janne Korhonen näkee prosessien kuvaamisen hyödyksi niin organisaatiolle kuin asiakkaallekin. Erilaisia prosesseja kuvamaalla voidaan esimerkiksi uusien työntekijöiden perehdytystä tehostaa ja kuvaukset toimivat myös hyvänä ohjeistuksena työtä tehdessä. Korhosen mukaan työntekijöiden vaihtuvuus voi toisinaan olla suurta, joten selkeästi kuvatut prosessit edesauttavat tiedon säilyvyyttä ja hyödynnettävyyttä. Asiakkaan näkökulmasta selkokielellisesti kuvatut prosessit auttavat heitä hakeutumaan oikean ongelman kanssa oikeaan palveluun. Selkeät prosessit ja ohjeistukset madaltavat asiakkaan kynnystä palveluun hakeutuessa ja vähentävät sellaisia tilanteita, joissa asiakas kokee palveluun hakeutumisen raskaana tai työläänä. (Korhonen 3.6.2019.)

Sähköisen asioinnin kehittämispäällikön Carita Vanhalan mukaan palveluiden laatu sekä vaikuttavuus paranevat, kun prosessien kuvaamista varten tulee tarkasteltua organisaation toimintamalleja ja karsittua turhia päällekkäisyyksiä. Myös erilaiset hoitosuositukset tulevat otetuksi paremmin huomioon prosesseja kuvattaessa. Vanhala kertoo, että erilaiset sähköiset palvelut saadaan istutettua prosessiin oikea-aikaisesti ja oikeaan tarpeeseen, kun prosessi on huolellisesti kuvattu. Prosessikuvausten avulla parannetaan myös läpinäkyvyyttä, ennakoitua, ohjausta sekä opastusta, ja niitä voidaankin käyttää esimerkiksi perehdytyksen tukena. Prosessikuvauksia laatimalla on mahdollisuus innovoida uusia mahdollisuuksia entistä paremmin, kun tarpeet ja toiveet saadaan näkyville kuvaukseen. Vanhala kokee, että prosesseja kuvaamalla parannetaan niin asiakkaan kuin ammattilaisenkin käyttökokemusta. Myös organisaation näkökulmasta kuvaukset ovat hyödyllisiä, sillä niiden avulla voidaan karsia päällekkäisyyksiä, yhdistää resursseja ja parantaa organisaation liiketoiminnallista hyötyä ja kilpailukykyä luomalla positiivisia asiakaskokemuksia. (Vanhala 5.6.2019.)

Laatupäällikkö Tarja Hyvönen kertoo, että prosessien kuvaaminen liittyy ennen kaikkea organisaation suunnitteluun ja kehittämiseen. Prosessien kuvaamisen taustalla ovat organisaation visio, strategiat ja toimintaperiaatteet, jotka ohjaavat organisaation toimintaa. Prosessikuvaukset toimivat yhteisenä työvälineenä niin organisaation johdolle, kehittäjille, palveluista vastaaville kuin tieto- ja asiakirjahallinnollekin. Hyvösen mukaan syitä prosessien kuvaamiselle ovat esimerkiksi strategian jalkauttaminen, haluttujen tavoitteiden saavuttaminen, perehdyttämisen nopeuttaminen, tiedon dokumentointi, asiakas- ja sidosryhmävaatimusten huomioiminen ja riskienhallinta. Hyvönen kertoo, että prosessikuvaukset ovat hyviä työvälineitä ydintoiminnan kuvaamiseen ja työn läpinäkyvyyden varmistamiseksi. Prosessikuvausten avulla suunnitellaan ja ohjataan toimintaa sekä seurataan muutoksia ja tuloksia. Hyvönen kertoo, että prosessikuvaukset sopivat hyvin sovellettaviksi niin asiakkaan, henkilöstön kuin koko organisaationkin toimintaan. (Hyvönen 4.6.2019.)

Digitaalisten palvelujen kehittämispäällikkö Jani Kariniemen mukaan prosessien kuvaaminen on välttämätöntä, jotta tunnistetaan Kymsoten toiminnalliset tavoitteet ja tiedetään, mitkä palvelutapahtumat liittyvät mihinkin prosessiin. Prosessikuvausten pohjalta toteutetaan kaikki digitaaliset palveluprosessit sekä organisoidaan esimerkiksi kansalaisten toiminnanohjaus. (Kariniemi 5.6.2019.)

### **6.3 Palvelutietovarannon hyödyt ja muut esille nousseet huomiot**

Viimeinen haastattelukysymys liittyi Palvelutietovarantoon ja sinne kuvattavien palvelutietojen- ja asiointipaikkojen tuomiin hyötyihin niin organisaation kuin asiakkaankin näkökulmista. Annoin asiantuntijoille myös mahdollisuuden nostaa esiin muita huomioita, joita he kokivat tärkeiksi opinnäytetyön aiheen kannalta.

Toimistosihteerä Janne Korhonen kertoo, että Palvelutietovarannon käyttö yleistyy koko ajan valtakunnallisesti ja siitä on hyötyä niin organisaatiolle kuin kuntalaisellekin. Organisaation ja henkilöstön näkökulmasta työntekijäresursseja voidaan jatkossa käyttää tehokkaammin. Korhosen mukaan palvelukuvauksia sekä yhteystietoja tuli aiemmin päivittää usealle eri verkkosivustolle ja palvelualustalle, mutta Palvelutietovaranto mahdollistaa kuvattujen palvelutietojen ja asiointipaikkojen rajattoman hyödyntämisen eri alustoilla, kunhan ne on kerran kuvattu. Korhonen kertoo, että asiakkaan hakeutuminen palveluihin helpottuu huomattavasti Palvelutietovarannon myötä, kun palvelut on kuvattu selkokielisesti ja yhdenmukaisesti valtakunnallisesti. Korhonen mainitsee myös, että asiakkaan valinnanvapauden toteutuessa asiakas voisi hyödyntää Palvelutietovarantoon laadittuja kuvauksia



palvelukuvaukset ovat välttämättömiä asiointiprosessien kehittämisen kannalta. Kariniemi nostaa vastauksissaan esille myös sosiaali- ja terveystalvaeluiden suunnittelun haasteita, sillä hänen näkemyksensä mukaan palveluita suunnitellaan edelleen liikaa perinteisten mallien mukaan ja lääkäriilähtöisesti. Uudet digitaaliset ratkaisut kuten automatisoitu asiakkuudenhallinta sekä asiointiprosessipalvelut tulevat muuttamaan jatkossa tätä asetelmaa, mutta muutos on edelleen hitaampaa kuin mitä teknologian kehitys mahdollistaisi. (Kariniemi 5.6.2019.)

## 7 Pohdinta

Tässä luvussa esittelen tekemäni johtopäätökset ja kehittämisehdotukset sekä arvioin havaintojen luotettavuutta ja hyödynnettävyyttä jatkossa. Tavoitteena on tiivistää ne tulokset, jotka olen tehnyt teoriaosuuden sekä asiantuntijoiden haastattelujen perusteella.

### 7.1 Johtopäätökset

Opinnäytetyön ensisijaisena tavoitteena oli laatia prosessikuvaus organisaation tarpeisiin, joka havainnollistaisi onnistuneesti Palvelutietovarannon toimintamallin sekä hyödyntämismahdollisuudet palveluja kuvaaville henkilöille. Perustellakseni prosessikuvauksen merkityksen palvelujen kuvaamisen tukena, haastattelin Kymsoten asiantuntijoita ja tiedustelin heidän näkemyksiään sekä kokemuksiaan aiheesta. Kävi ilmi, että kaikki neljä haastateltavaa pitivät prosessikuvauksia erittäin tärkeinä ja jopa välttämättöminä työkaluina organisaation toiminnassa. Heidän mukaansa prosessikuvausten avulla voidaan tehokkaasti suunnitella ja kehittää organisaation toimintaa, sillä organisaation strategiat ja toimintaperiaatteet ohjaavat niiden kulkua. Prosessikuvaukset toimivat yhteisenä työvälineenä niin organisaation johdolle kuin koko henkilöstöllekin, ja sopivat hyvin esimerkiksi perehdytyksen ja kouluttamisen tueksi. Asiantuntijoiden mukaan prosessikuvauksilla voidaan selkeyttää myös asiakkaiden prosesseja ja helpottaa heidän hakeutumistaan palveluihin.

Saatujen vastausten perusteella voidaan selkeästi päätellä, että prosessikuvaus Palvelutietovarannon toimintamallista ja palvelukuvausten laatimisen vaiheista ja rooleista tulee olemaan hyödyllinen organisaatiolle sekä palveluja kuvaaville henkilöille. Asiantuntijoiden kokemusten mukaan prosessikuvaukset ovat helpottaneet organisaation toiminnan yhtenäistämistä ja asioiden selkeyttämistä aiemmissä tilanteissa, joten prosessikuvauksen voidaan katsoa olevan hyödyllinen myös tässä tapauksessa. Prosessikuvauksen onnistuneisuutta voidaan toki arvioida vasta sitten, kun se on otettu käyttöön palveluja kuvaavien henkilöiden toimesta. Kuvauksen tarpeellisuus ja todennäköinen hyöty voidaan kuitenkin perustella jo tässä vaiheessa asiantuntijoiden aiempiin kokemuksiin perustuen.

Prosessikuvauksen merkitys korostuu erityisesti muutostilanteissa sekä uusien toimintamallien sisäistämässä. Palvelutietovaranto on vielä verrattain uusi alusta palvelujen kuvaamiseksi ja sen tehokas hyödyntäminen edellyttää tiettyjen toimintaperiaatteiden ymmärtämistä. Palvelut ja asiointipaikat on aiemmin jouduttu kuvaamaan erikseen eri verkkosivustoille sekä palvelualueille, mutta Palvelutietovarannon ansiosta samaa kuvausta voidaan hyödyntää rajattomasti missä tahansa rajapinnassa. Uuden toimintamallin mukaisesti palvelujen varsinaisesta toteutuksesta vastaavat henkilöt myös kuvaavat palvelut itse, joka

on huomattava muutos aiempaan tilanteeseen. Tällaisten muutosten apuna prosessikuvaus on merkittävässä roolissa, jotta uudet toimintamallit voidaan viedä läpi onnistuneesti.

Tämän opinnäytetyön produktia eli prosessikuvausta tullaan hyödyntämään heti sen valmistumisen jälkeen. Kaikki Palvelutietovarantoon kuvattavat palvelut sekä asiointipaikat tulisivat olla kuvattuina vuoden 2019 loppuun mennessä, sillä Kymsoten uudet verkkosivut ovat suunnitteilla julkaistavaksi vuoden 2020 alussa. Kun palvelukuvaukset on tehty Palvelutietovarantoon, niitä voidaan hyödyntää myös uusilla verkkosivuilla. Prosessikuvausta on mahdollista muokata muuttuvan organisaation tarpeiden mukaisesti. Vastuu nyt valmistuvan prosessikuvausten päivittämisestä sekä säännöllisestä tarkastelusta jää Kymsoten pääkäyttäjille. Prosessikuvaus laaditaan toimintajärjestelmää hyödyntäen, joka lähettää automaattisia muistutuksia prosessikuvausten päivittämisestä tietyin väliajoin. Prosessikuvausta on mahdollista hyödyntää myös muiden organisaatioiden toiminnassa, sillä palveluiden kuvaaminen Palvelutietovarantoon tapahtuu samankaltaista toimintamallia hyödyntäen toimijasta riippumatta.

## **7.2 Tulosten luotettavuuden arviointi**

Opinnäytetyön empiirisessä osuudessa haastattelin Kymsoten asiantuntijoita osoittaakseni, että prosessikuvauksilla on tärkeä merkitys organisaation toiminnan suunnittelussa ja erityisesti muutostilanteissa. Haastattelu on luonteeltaan laadullinen tutkimus, jonka tulosten luotettavuutta voidaan arvioida esimerkiksi sen avulla, kuinka tarkasti tutkija kuvaa sen toteutusta. Esimerkiksi haastattelututkimuksissa tutkija kertoo olosuhteista, joissa aineisto kerättiin sekä haastatteluihin käytetystä ajasta, mahdollisista häiriötekijöistä sekä tekee omaa itsearviointia tilanteesta. Laadullisen aineiston analyysissä on keskeistä luokittelut, joiden perusteet tulisi kertoa lukijalle. Tutkija esittää tulkintoja ja kertoo lukijalle, mihin hän perustaa päätelmänsä. (Hirsijärvi, Remes & Sajavaara 2009, 232–233.)

Luvussa 4 olen kuvannut tutkimusmenetelmiä sekä aineistonkeruutapoja, jotka vaikuttavat tutkimuksen luotettavuuden arviointiin. Olen kertonut haastattelutavoista ja perustellut niiden sopivuuden. Myös tutkimusaineiston analyysitapa on kerrottu, joka sopii erityisen hyvin haastatteluteemojen ryhmittelyyn. Sisällönanalyysin avulla pystyin luokittelemaan saamani vastaukset eri teemojen ympärille, jotka auttavat lukijaa hahmottamaan työn tärkeimmät näkökulmat.

## **7.3 Opinnäytetyöprosessin arviointi**

Opinnäytetyöprosessi lähti käyntiin maaliskuussa 2019. Palvelutietojen kuvaamisen suunnittelu alkoi kuitenkin jo vuoden 2018 lopulla ennen kuntayhtymän muodostumista, sillä

kuuden kunnan palvelukuvaukset oli yhdistettävä yhdeksi. Tarve prosessikuvauksen tekemiseen tuli siis suoraan toimeksiantajalta, sillä sen avulla voitaisiin varmistaa palvelujen laadukas ja yhtenäinen kuvaaminen. Toimeksiantajan kanssa sovittiin, että opinnäytetyö olisi valmiina syksyksi 2019, jolloin prosessikuvausta olisi tarkoitus alkaa hyödyntää. Kaikki palvelukuvaukset sekä asiointipaikat tulisi olla kuvattuna Palvelutietovarantoon vuoden 2019 loppuun mennessä, jonka apuna tekemääni prosessikuvausta tultaisiin hyödyntämään organisaatiossa. Kevään ja alkukesän 2019 aikana keskityin erityisesti teoriaosuuden keräämiseen. Asiantuntijoiden haastattelut tein kesäkuun aikana, ja empiirisen osuuden sekä varsinaisen prosessikuvauksen liitteineen kesälomani aikana heinä- ja elokuussa. Syksyn ennen työn palauttamista käytin kokonaisuuden hiomiseen ja yhtenäistämiseen.

Opinnäytetyöprosessi oli kokonaisuudessaan mielenkiintoinen, sillä se antoi minulle mahdollisuuden perehtyä suuren organisaation toimintaan. Prosessi tarjosi toki myös haasteita, sillä sosiaali- ja terveyspalvelut toimialana oli minulle ennestään melko tuntematon. Opinnäytetyö on kuitenkin laadittu tiiviissä yhteistyössä toimeksiantajan kanssa, jolta olen saanut paljon tukea työn eri vaiheisiin. Uskon, että saamani tulokset ovat luotettavia sekä laadittu prosessikuvaus laadukas hyvin sujuneen opinnäytetyöprosessin ansiosta. Toimeksiantaja on jo tässä vaiheessa ilmaissut prosessikuvauksen olevan hyödyllinen ja pääsevän ammattilaisten käyttöön heti sen valmistuttua.

Opinnäytetyön teoriaosuus rakentui Palvelutietovarannon ja sen hyödyntämismahdollisuuksien esittelystä sekä prosessimaisen toimintamallin ja prosessikuvausten merkityksen tarkastelusta. Tässä osuudessa kerroin myös julkishallinnon toimijoille laaditusta suosituksesta prosessien kuvaamiseen liittyen, jota seuraamalla tässäkin opinnäytetyössä syntyvä prosessikuvaus on laadittu. Teoriaosuus tukee mielestäni onnistuneesti opinnäytetyössä syntyvän produktin tulkittamista ja syitä prosessikuvauksen laatimiseen yleisestä näkökulmasta. Perustellakseni mahdollisimman hyvin teoriaosuudessa esitettyjä periaatteita, haastattelin Kymsoten asiantuntijoita prosessikuvausten merkityksestä sekä Palvelutietovarannon hyödyistä opinnäytetyön empiirisessä osuudessa. Haastattelut antoivat työhön näkökulman, jotka edustavat organisaation ja sen ammattilaisten ajatuksia ja kokemuksia aiheesta. Olen tyytyväinen opinnäytetyön lopputulokseen, sillä työn kaikki osuudet tukevat toisiaan ja prosessikuvausta tullaan hyödyntämään ammattilaisten toimesta.

Kuten varmasti monen opinnäytetyön kohdalla, aikataulu aiheutti eniten haasteita. Toisinaan oli vaikeaa aikatauluttaa opinnäytetyön tekemistä oman kiireisen päivätyön lomassa. Sainkin suurimman osan työstä valmiiksi kesälomani aikana, jolloin minulla oli aikaa sen

tekemiseen. Aikatauluhaasteista huolimatta työn ja prosessikuvauksen valmistuminen tapahtuivat juuri oikea-aikaisesti organisaation tarpeisiin. Palveluita kuvaavat henkilöt pystyvät hyödyntämään prosessikuvausta tehdessään palvelukuvauksia Palvelutietovarantoon vuoden 2019 loppuun mennessä. Myös muut asetetut tavoitteet täyttyvät, sillä kuvausta voidaan jatkossa hyödyntää myös esimerkiksi perehdytystilanteissa sekä organisaation uusien verkkosivujen laadinnassa vuoden 2020 alussa.

## 8 Lähteet

Arter Oy 2019. IMS-ohjelmisto. Luettavissa: <https://www.arter.fi/tuotteet/ims/>. Luettu: 30.7.2019.

eSuomi.fi 2019. Suomi.fi-palvelutietovaranto. Luettavissa: <https://esuomi.fi/palveluntarjoajille/palvelutietovaranto/>. Luettu: 9.4.2019.

Hirsijärvi, S. Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15. uud. p. Tammi. Helsinki.

Hyvönen, T. 4.6.2019. Laatu päällikkö. Kymenlaakson sosiaali- ja terveystietojärjestelmien kuntayhtymä. Sähköpostihaastattelu.

JHS 152 Prosessien kuvaaminen 2002. Versio 5.10.2012. Luettavissa: <http://docs.jhs-suositukset.fi/jhs-suositukset/JHS152/JHS152.pdf>. Luettu: 23.5.2019.

Kariniemi, J. 5.6.2019. Digitaalisten palvelujen kehittämispäällikkö. Kymenlaakson sosiaali- ja terveystietojärjestelmien kuntayhtymä. Sähköpostihaastattelu.

Korhonen, J. 3.6.2019. Toimistosihteerin. Kymenlaakson sosiaali- ja terveystietojärjestelmien kuntayhtymä. Sähköpostihaastattelu.

Kuva 2. Kymnsoten palvelutuotannon organisointi. Kymnsote Intranet 2019.

Kuva 3. Kymnsoten kehityshankkeet kuvattuina vuosille 2018-2022. Kymnsote 2018. Kymnsoten Strategia ja visio 2018-2022. PowerPoint-esitys. Luettu: 5.4.2019.

Kuva 4. Palvelutietovarannon hyödyt kuvattuna. Suomi.fi-verkkokoulutus 2018. Suomi.fi-palvelutietovaranto. Palvelutietovarannon pääkäyttäjäkoulutus 14.12.2018. Helsinki.

Kuva 5. IMS-toimintajärjestelmän tarjoamat ominaisuudet. PG Quality Oy. Nähtävillä: [http://www.pg-quality.fi/?page\\_id=135](http://www.pg-quality.fi/?page_id=135).

Kuva 6. Prosessien kuvaamisen eteneminen. JHS 152 Prosessien kuvaaminen 2002. Nähtävillä: <http://docs.jhs-suositukset.fi/jhs-suositukset/JHS152/JHS152.pdf>.

Kymnsote 2018. Kymnsoten Strategia ja visio 2018-2022. PowerPoint-esitys. Luettu: 5.4.2019.

Kymsote 2019. Tietoa Kymso-  
testa. Luettavissa: [https://www.kymsote.fi/fi/tietoa-kymso-  
testa](https://www.kymsote.fi/fi/tietoa-kymso-<br/>testa). Luettu: 5.4.2019.

Kymsote Intranet 2019. Luettu: 21.4.2019.

Laamanen, K. & Tinnilä, M. 2013. Prosessijohtamisen käsitteet. 5. uud. p. Teknologiateol-  
lius Oy. Helsinki.

Laki hallinnon yhteisistä sähköisen asioinnin tukipalveluista, 571/2016, 2016. Luettavissa:  
<https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2016/20160571>. Luettu: 23.4.2019.

Liikenteen tutkimuskeskus Verne 2019. Luettavissa: [https://www.tut.fi/verne/tutkimusme-  
netelmat/kysely-ja-haastattelumenetelmat/](https://www.tut.fi/verne/tutkimusme-<br/>netelmat/kysely-ja-haastattelumenetelmat/). Luettu: 31.7.2019.

PG Quality Oy. IMS-toimintajärjestelmä. Luettavissa: [http://www.pg-qua-  
lity.fi/?page\\_id=135](http://www.pg-qua-<br/>lity.fi/?page_id=135). Luettu: 22.10.2019.

Suomi.fi 2019. Suomi.fi-palvelutietovaranto. Luettavissa: [https://www.suomi.fi/palve-  
lut/suomi-fi-palvelutietovaranto-vaestorekisterikeskus/b7fb6633-d754-45fb-8241-  
35f22b75c2dd](https://www.suomi.fi/palve-<br/>lut/suomi-fi-palvelutietovaranto-vaestorekisterikeskus/b7fb6633-d754-45fb-8241-<br/>35f22b75c2dd). Luettu: 25.5.2019.

Suomi.fi-sisällöntuotanto 2019a. Suomi.fi-palvelutietovaranto. Perusteet ja taustat. Power-  
Point-esitys. Helsinki. Luettavissa: [https://palveluhallinta.suomi.fi/storage/cms.fi-  
les/zLaN7mBtljn3DgG0.pdf](https://palveluhallinta.suomi.fi/storage/cms.fi-<br/>les/zLaN7mBtljn3DgG0.pdf). Luettu: 25.5.2019.

Suomi.fi-sisällöntuotanto 2019b. Sisällöntuotannon ohje. Luettu: 22.10.2019.

Suomi.fi-verkkokoulutus 2018. Suomi.fi-palvelutietovaranto. Palvelutietovarannon pää-  
käyttäjäkoulutus 14.12.2018. PowerPoint-esitys. Helsinki. Luettu: 30.7.2019.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Tammi. Helsinki.

Vanhala, C. 5.6.2019. Sähköisen asioinnin kehittämispäällikkö. Kymenlaakson sosiaali- ja  
terveyspalvelujen kuntayhtymä. Sähköpostihaastattelu.

Virtanen, P. & Wennberg, M. 2005. Prosessijohtaminen julkishallinnossa. Edita. Helsinki.

Väestökisterikeskus 2018. Suomi.fi-tunnistus. Luettavissa: <https://vrk.fi/suomi.fi-tunnistus>. Luettu: 25.5.2019.

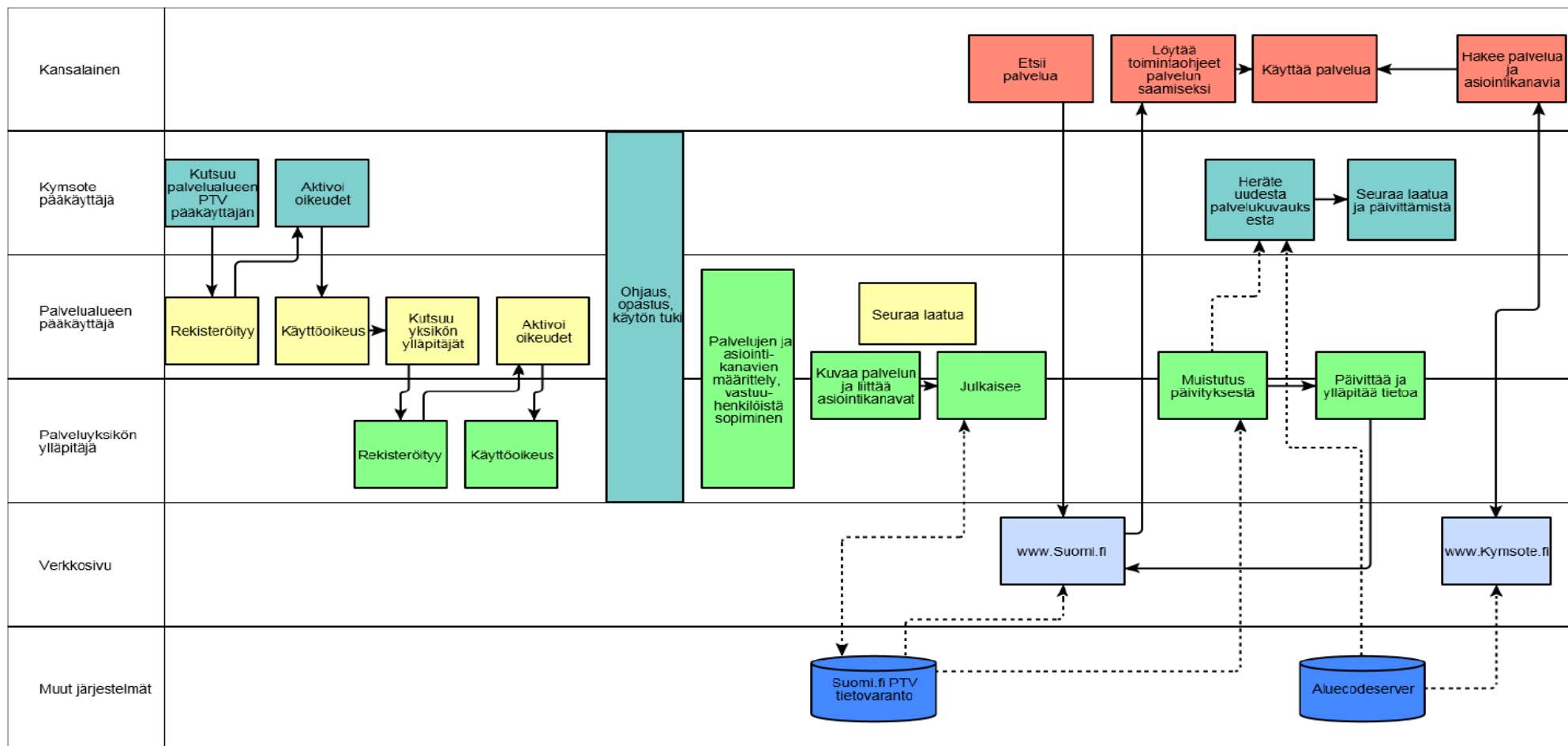
## 9 Liitteet

### 9.1 Liite 1. Prosessikuvauksen perustietolomake

#### Palvelutietovaranto (PTV)

<b>Luokka</b>	Tukiprosessit
<b>Prosessin tarkoitus</b>	Kuvata palvelutietojen käsittelyprosessi, vastuut ja sen hyödyntäminen Kymsotessa.
<b>Prosessin omistaja</b>	Digitaaliset palvelut, kehittäminen, organisaation PTV pääkäyttäjä.
<b>Prosessin omistajan tehtävät</b>	Seuraa prosessin toimivuutta, päivittää tarvittaessa.
<b>Prosessin lähtötilanne</b>	Palvelukuvausten yhdenmukaistaminen ja mahdollisten puuttuvien palvelujen kuvaaminen organisaatiomuutoksessa.
<b>Prosessin lopputilanne</b>	Kymsotella yhtenäinen toimintamalli PTV kuvausten laatimiseen, vastuut ja roolit ovat selkeät. Prosessissa näkyy sidokset eri järjestelmiin.
<b>Prosessin asiakkaat ja sidosryhmät</b>	Organisaation ja palvelualueiden PTV pääkäyttäjät, ylläpitäjät sekä muut prosessia tarvitsevat ammattilaiset.
<b>Asiakkaiden tarpeet ja vaatimukset</b>	Selkeä toimintamalli omasta roolista ja tehtävistä. Toimintaohjeet helposti löydettävissä.
<b>Prosessin keskeiset resurssit</b>	- Kymsoten pääkäyttäjät - palvelualueiden pääkäyttäjät - palveluyksiköiden ylläpitäjät - järjestelmät
<b>Prosessin tavoitteet ja menestystekijät</b>	Selkeä ja läpinäkyvä prosessikuvaus, jonka avulla yhtenäinen toimintamalli jalkautetaan organisaatioon.
<b>Prosessin mittarit</b>	- prosessikuvaus vastaa käyttäjien tarpeita - käyttäjiltä saatu palaute
<b>Prosessin ohjaus- ja kehittämismenettely</b>	Organisaation PTV pääkäyttäjien tapaamiset, heiltä saatu palaute ja huomiot. Väestörekisterikeskuksen (VRK) pitämät yhteiset Skype-palaverit ja heiltä saatu ohjeistus.
<b>Prosessin rajapinnat</b>	Kansalainen, Kymsoten ammattilaiset, VRK, Viestinnän asiantuntijat ja organisaation verkkosivut, Master datan hallinta aluecodeserverissä.
<b>Kommentit</b>	Jatkohyödyntämisen suunnitelma kuvattu myös uimaradalle eli PTV-aluecodeserver-verkkosivut.

## 9.2 Liite 2. Prosessikuvaus



### 9.3 Liite 3. Toiminnot-taulukko

#### Palvelutietovaranto (PTV)

	Vastuu	Kriittiset ja tärkeät tehtävät	Toimintamallit ja -ohjeet	Syntyvä ja jäljitettävä tieto
<b>Kutsuu palvelualueen PTV pääkäyttäjän</b>	Kymsoten PTV pääkäyttäjät	Palvelualueen pääkäyttäjää on nimetty, hänelle ei ole annettu aiempaa käyttöoikeutta.	Kirjaudu ja tunnistaudu Suomi.fi Palvelunhallintaan. Valitse käyttäjähallinta. Kutsu uusi käyttäjä, lisää uuden käyttäjän nimi ja s-postiosoite sekä lähetä kutsu.	Käyttäjäluetteloon jää tieto kutsun lähettämisestä.
<b>Rekisteröityy</b>	Palvelualueen PTV pääkäyttäjät	Rekisteröitymiseen käytettävä s-postissa tullutta kutsua.  Palvelun käyttö edellyttää vahvaa tunnistautumista esim. varmennekortilla tai pankkitunnuksilla.	Kutsu tulee sähköpostiin, jossa linkki ja ohjeet rekisteröitymiseen. Rekisteröitymisen jälkeen kirjaudu ulos, jotta tunnus aktivoituu. Jatkossa kirjaudu Suomi.fi Palvelunhallintaan. Käytä tunnistautumiseen esim. sirullista varmennekorttia.	Rekisteröitynyt näkyy aktiivisena käyttäjälistalla.
<b>Aktivoi oikeudet</b>	Kymsote PTV pääkäyttäjät.	Seuraa kutsuttujen rekisteröitymistä Palvelutietovarannon käyttäjähallinnassa.	Tarkista rooli, lisää pääkäyttäjän oikeudet.	Käyttäjähallinnassa pääkäyttäjällä näkyy oikea rooli ja oikeus.
<b>Käyttöoikeus</b>	Palvelualueen PTV pääkäyttäjät.	Varmistaa järjestelmään pääsyn.	Kirjaudu Suomi.fi Palveluhallintaan, tunnistaudu ja siirry Palvelutietovarantoon. Jos ongelmia kirjautumisessa, ota yhteyttä organisaation PTV pääkäyttäjään.	Pääsy Palvelutietovarantoon.

<b>Kutsuu yksikön ylläpitäjät</b>	Palvelualueen pääkäyttäjä.	Palveluyksikön ylläpitäjä on nimetty, hänelle ei ole annettu aiempaa käyttöoikeutta.	Kirjaudu ja tunnistaudu Suomi.fi Palvelunhallintaan. Valitse käyttäjähallinta. Kutsu uusi käyttäjä, lisää uuden käyttäjän nimi ja s-postiosoite sekä lähetä kutsu.	Käyttäjäluetteloon jää tieto kutsun lähettämisestä.
<b>Rekisteröityy</b>	Palveluyksikön ylläpitäjä.	Rekisteröitymiseen käytettävä s-postissa tullutta kutsua.  Palvelun käyttö edellyttää vahvaa tunnistautumista esim. varmennekortilla tai pankkitunnuksilla.	Kutsu tulee sähköpostiin, jossa linkki ja ohjeet rekisteröitymiseen. Rekisteröitymisen jälkeen kirjaudu ulos, jotta tunnus aktivoituu. Jatkossa kirjaudu Suomi.fi Palvelunhallintaan. Käytä tunnistautumiseen esim. sirullista varmennekorttia.	Rekisteröitynyt näkyy aktiivisena käyttäjälistalla.
<b>Aktivoi oikeudet</b>	Palvelualueen pääkäyttäjä	Seuraa kutsuttujen rekisteröitymistä Palvelutietovarannon käyttäjähallinnassa.	Tarkista rooli ja lisää ylläpitäjän oikeudet.	Käyttäjähallinnassa ylläpitäjällä näkyy oikea rooli ja oikeus.
<b>Käyttöoikeus</b>	Palveluyksikön ylläpitäjä.	Varmistaa pääsyn järjestelmään.	Kirjaudu Suomi.fi Palveluhallintaan, tunnistaudu ja siirry Palvelutietovarantoon. Jos ongelmia kirjautumisessa, ota yhteyttä palvelualueen pääkäyttäjään.	Pääsy Palvelutietovarantoon.

<b>Ohjaus, opastus, käytön tuki</b>	Organisaation pääkäyttäjät, Palvelualueen pääkäyttäjät, Palveluyksikön ylläpitäjät, VRK PTV-tuki	Jokaiselle tarvittava koulutus ja ohjeet.	Ennen palvelujen kuvaamista tulee jokaisen ymmärtää PTV toimintamalli sekä ohjeistus sisällöntuotantoon mm. - palvelu - asiointikanavat - kirjoitusohjeet - käsitteet  VRK ohjeistaa ja tekee tukimateriaalia pääkäyttäjien ja ylläpitäjien avuksi.	Jokainen ymmärtää ja tietää miten palvelukuvaukset tehdään ja mistä saa tarvittaessa apua.
<b>Palvelujen ja asiointikanavien määrittely, vastuu-henkilöistä sopiminen</b>	Palvelualueen pääkäyttäjät.	Yhteistyö palvelualueen sisällä.	Määrittele oman palvelualueesi palvelut ja asiointikanavat yhteistyössä yksiköiden kanssa. Sovi vastuuhenkilöistä, jotka jatkossa päivittävät ja ylläpitävät ajantasaista tietoa.	Kuvattavat palvelut ja asiointikanavat on listattu ja tietoja ylläpitävät henkilöt nimetty.
<b>Kuvaa palvelun ja liittää asiointikanavat</b>	Palvelualueen pääkäyttäjät ja palveluyksiköiden ylläpitäjät.	Varmista, ettei palvelua tai asiointikanavaa ole jo kuvattu.	Kuvaa palvelu tai käytä valmista pohjakuvausta. Liitä palveluun asiointikanavat.  HUOM. Tarkista asiointikanavat, hyödynnä olemassa olevaa. Kuvaa uusi asiointikanava vain, jos se puuttuu.	Palvelu ja siihen liitetyt asiointikanavat ovat kuvattu luonnostilaan.

<b>Julkaisee</b>	Palvelualueen pääkäyttäjä tai palveluyksikön ylläpitäjä.	Julkaistavan sisällön laaduntarkastus.	Tarkista sisältö ennen julkaisua, huomioi vielä tekstintarkastuksen mahdolliset huomautukset ja tee tarvittavat korjaukset.  Varmista, että palveluun on liitetty vähintään yksi asiointikanava.	Luonnostilaiset kuvaukset muuttuvat julkaistuiksi ja näkyvät Suomi.fi -sivustolla n. 1 vrk:n kuluttua.
<b>Seuraa laatua ja päivittämistä</b>	Pääkäyttäjät	Laadun varmistaminen. Kuvausten päivittäminen vähintään kerran vuodessa tai jos tieto on muuttunut.	Lue järjestelmässä luonnostilaisia sekä julkaistuja kuvauksia. Pyydä tarvittaessa muokkausta kuvauksen tekijältä.  Seuraa päivittämistä saamiesi automaattiherätteiden perusteella.	Laadukkaat ja ajantasaiset palvelukuvaukset ja asiointikanavat.
<b>Muistutus päivityksestä</b>	Automaattiherätteet pääkäyttäjille ja ylläpitäjille.	Huolehdittava, ettei julkaistut palvelukuvaukset arkistoidu.	Päivitä palvelukuvaus viimeistään saamasi herätteen perusteella.	Palvelukuvaukset ja niihin liitetyt asiointikanavat pysyvät julkaistuina.
<b>Päivittää ja ylläpitää tietoa</b>	Palveluyksiköiden ylläpitäjät Palvelualueiden pääkäyttäjät	Ajantasaisen tiedon ylläpitäminen.	Päivitys on tehtävä vähintään kerran vuodessa tai silloin, kun jokin tieto muuttuu esim. palveluun tulee uusi asiointikanava tai yksikön yhteystietoon tulee muutos.	Kansalaisella ajantasainen tieto palvelusta ja asiointikanavista.
<b>www.Suomi.fi</b>	VRK	Sivuston ylläpito ja käytettävyys.		Palvelukuvaukset ovat helposti löydettävissä Suomi.fi verkkosivustolta.

<b>Etsii palvelua</b>	Kansalainen	Löytää tarvittava palvelu.	Kansalaista ohjeistettu verkkosivuilla palvelun käyttämiseen.	Löytää etsimänsä palvelun ja toimintaohjeen sen saamiseksi.
<b>Löytää toimintaohjeet palvelun saamiseksi</b>	Kansalainen	Pystyy toimimaan ohjeen avulla.		Kansalainen osaa toimia palvelun saamiseksi.
<b>Käyttää palvelua</b>	Kansalainen			Käyttää palvelua.
<b>www.Kymsote.fi</b>	Viestintä	Palvelut on kuvattu Palvelutietovarantoon, tieto siirtynyt aluecodeserveriin ja sieltä verkkosivuille.		Palvelutiedot löytyvät rikastettuna Kymsoten verkkosivuilta.
<b>Hakee palvelua ja asiointikanavia</b>	Kymsoten asiakkaat	Alueen palvelut, asiointikanavat ja toimintaohjeet ovat siirtyneet rikastettuna Kymsoten verkkosivuille.		Asiakas löytää hakemansa palvelun ja siihen liittyvät asiointikanavat sekä osaa toimia ohjeiden mukaisesti.
<b>Heräte uudesta palvelukuvauksesta</b>	Kymsoten pääkäyttäjät ja viestinnän asiantuntijat	Aluecodeserverissä oltava oikeudet ja herätteet aktiivisena, jotta ne tulevat vastuuhenkilöille.	Kun uusi palvelukuvaus on julkaistu, saat herätteen siitä s-postiin. Tarkasta palvelukuvaus aluecodeserveristä, tee tarvittaessa korjauksia laadun varmistamiseksi.	Palvelukuvaus täyttää laatuvaatimukset ja siirtyy 1 vrk:n kuluessa organisaation verkkosivuille.
<b>Seuraa laatua</b>	Organisaation pääkäyttäjä ja viestinnän asiantuntijat.	Kuvattujen palvelujen laadun tulee täyttää VRK:n ohjeet.  Päivitysten seuranta, ettei kuvatut palvelut arkistoidu ja poistu Kymsoten verkkosivuilta.	Seuraa aluecodeserveriin siirtyneitä palvelukuvauksia, muokkaa niitä tarvittaessa tai pyydä korjausta palvelualueen pääkäyttäjältä tai yksikön ylläpitäjältä.  Seuraa päivitystä.	Laadukkaat, ajantasaiset palvelutiedot Kymsoten verkkosivuille.

## 9.4 Liite 4. Haastattelukysymykset

1. Kuka olet ja mikä on tehtäväsi Kymsotessa?
2. Kymsoten visiona on mahdollistaa Kymenlaaksolaisten aktiivisuus, hyvinvointi ja toimintakyky eri elämäntilanteissa. Strategisten linjausten mukaan palvelujen on oltava helpposti saavutettavia ja yhdenvertaisia, henkilöstön hyvinvoivaa ja osaavaa, toiminnan on oltava jatkuvasti kehittyvää sekä palvelujen ennaltaehkäiseviä, laadukkaita ja kustannustehokkaita. Miten tehtäväsi tukee ja edistää näiden tavoitteiden toteutumista?
3. Mitä hyötyä näet prosessien kuvaamisella oman työtehtäväsi näkökulmasta?
4. Miten Palvelutietovarantoa ja palvelukuvauksia voidaan hyödyntää jatkossa näkemyksesi mukaan?
5. Mitä muuta haluaisit nostaa esille?