

LOPPURAPORTTI

Tiedolla johtaminen -2023

Vastaanottotoiminnan arviointityön ja tilastoinnin digitalisoiminen

Helsinki



Tukea digitalisaatiokokeiluihin kaupungin työntekijöille

Vastaanottotoiminnan arviointityön ja tilastoinnin digitalisoiminen

Helsingin kaupungin tiimi:
Sauli Soini
Yrityskumppani: CGI



Sisällysluettelo

1. Tiivistelmä
2. Kokeilun tavoitteet
3. Kokeilun keskeiset opit
4. Kokeilun eteneminen
5. Kokeilun tuotokset
6. Opit kokeiltavan ratkaisun tai toimintatavan mahdollisuuksista
7. Opit asiakkaiden tai palvelun käyttäjien tarpeista
8. Opit ratkaisun kehittämisestä teknisesti
9. Opit kokeilemisestä yleensä
10. Opit kokeiluprojektin arjen pyörittämisestä
11. Kokeilun tekninen ympäristö
12. Kokeilun data
13. Jatkopäätökset ja -ideat

1. Tiivistelmä

- Kokeilun tavoitteet
 - Digitalisoida vastaanotossa tehtävä tiedonkeruu ja saada tietovarasto vastaanotossa kerättävälle datalle. Luoda konseptia arviointidatan keräämiselle, tallentamiselle ja hyödyntämiselle kehittämisessä ja päätöksenteossa
- Kokeilun opit
 - Hahmotettiin kerättävän datan sisältöä ja opittiin visualisoimaan kerättävää dataa ymmärrettävään näkymään
- Suositukset jatkotoimenpiteiksi
 - Suositellaan kokeilun aikana tehdyn konseptin jatkokehitystä ja käyttöönottoa osaksi vastaanoton johtamisen ja työn kehittämistä.

Kokeilukortti
Vastaanotto toiminnan arviointityön ja tilastoinnin digitalisointi
Uskomme että: Vastaanotto toiminnan digiloikka, analyysityökalu tms. tuo työhön, työn kehittämiseen ja toiminnan johtamiseen uutta ymmärrystä.
Kokeillaksemme tätä aiomme tehdä alustan, joka kokoaa yhteen ja kokoaa dataa ja tekee analyysia kolmesta erilaisesta data-aineistosta
.. ja mittaamme työskentelyn vaikutusta asiakkaan tilanteen muuttumiseen
Olemme oikeassa, jos tämä digitaalinen harppaus/analyysityökalu antaa uutta tietoa vastaanoton asiakastyön kehittämiseksi

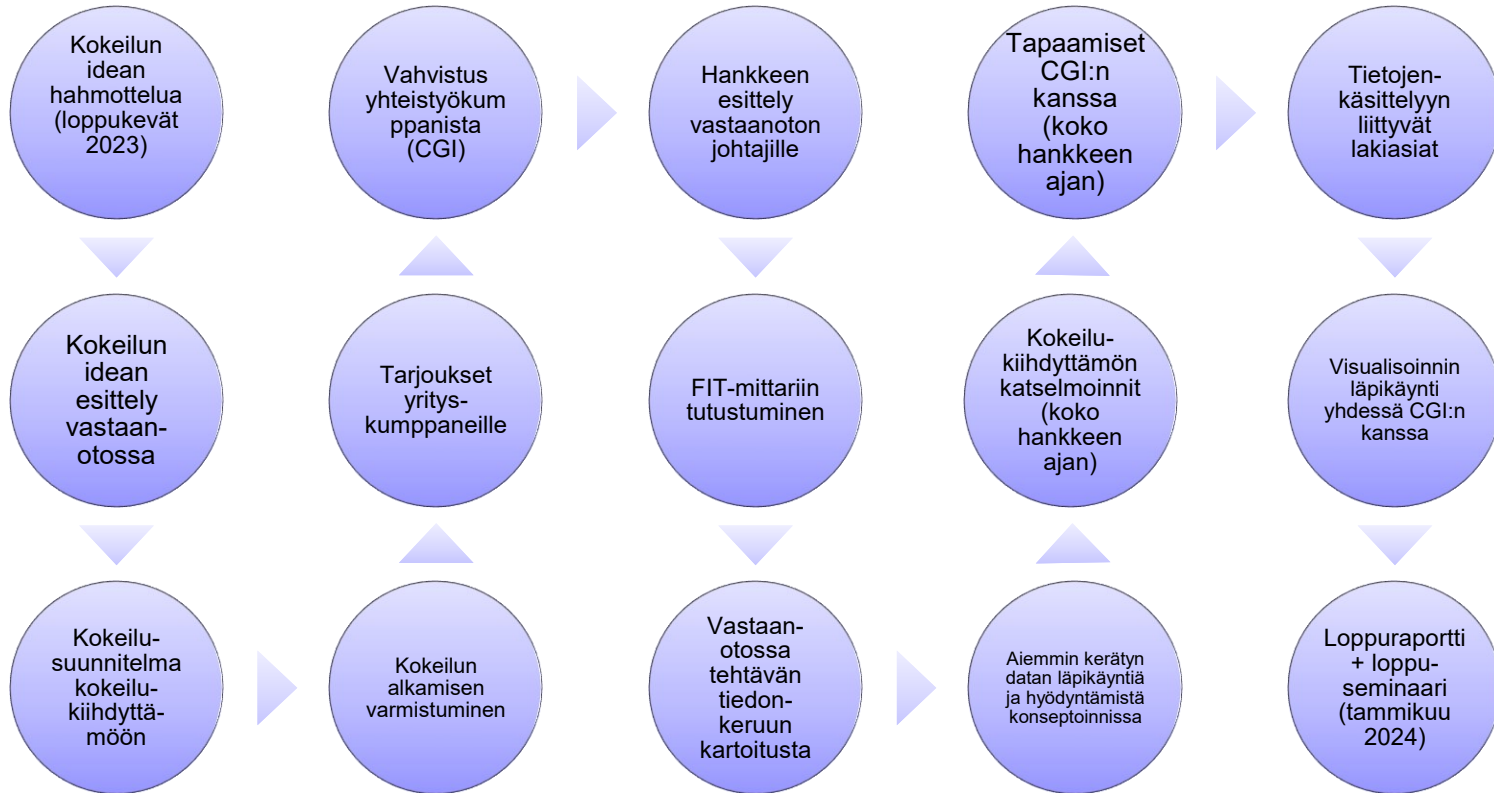
2. Kokeilun tavoitteet

- Ongelman kuvaus: Vastaanotossa asiakkailta kerättävä lomaketieto (Adad, Aseba, FIT) lähtee asiakkaan mukana pois, eikä ole käytettävissä toiminnan johtamisen tai kehittämisen välineenä.
- Rajaus: Kokeilussa rajattiin pois asiakastietojärjestelmä Apottiin liittyvä tiedonkeruu. Kokeilu rajattiin konseptin tekemiseksi vastaanoton tiedolla johtamisen prosessista.
- Oletukset: Oletuksena oli, että asiakastyössä muodostuu tietoa eri lomakekyselyistä, mutta tietoa ei hyödynnetä toiminnan johtamisessa tai kehittämisessä tiedolla johtamisen keinoin.
- Tavoitteet: Luoda konsepti datan pseudonymisoituun keräämiseen, tallentamiseen, visualisointiin ja hyödyntämiseen vastaanottotoiminnan johtamisessa ja kehittämisessä.

3. Kokeilun keskeiset opit

- Tapahtuiko kokeilussa niinkuin olit oletanut?
 - Kokeilussa päästiin lähes siihen, mitä kokeilusuunnitelmassa tavoiteltiin. Saatiin määriteltyä datalähteet ja luotua konsepti tiedonkeruulle, datan tallentamiselle ja visualisoinnille.
- Miten kokeilu onnistui suhteessa asetettuihin tavoitteisiin?
 - Selvitettiin tiedonkeruun ja tallentamisen lainmukaisuuden reunaehdot mm. liittyen asiakkaan yksityisyydensuojaan ja toisiolakiin
 - Saatiin aikaan tavoitteiden mukainen konsepti
 - Saatiin visualisoitua dataa helposti ymmärrettävään ja silmäiltävään muotoon
 - Luotiin hyvä pohja jatkokehitystyölle

4. Kokeilun eteneminen



5. Kokeilun tuotokset

- Mitä kokeilun lopputuloksena syntyi? Esittele konkreettiset tuotokset sanoin ja kuvin!
 - Kokeilun lopputuloksena syntyi konseptikuvaus vastaanotossa tehtävästä tiedonkeruusta, datan tallentamisesta ja hyödyntämisestä vastaanoton johtamisessa ja kehittämistyössä. Konseptikuvaus on tämän esityksen lopussa. Konseptikuvaus koostuu seuraavista osioista:
 - Alustus tietosuojasta ja toisiolaista
 - Prosessi tietojen keräämiseksi
 - Analytiikka ja raportointi
 - Esimerkki analytiikasta

6. Opit kokeiltavan ratkaisun tai toimintatavan mahdollisuuksista

- Menetelmät ja mitä opittiin niiden käyttömahdollisuuksista
 - Dataa kerätää puolistrukturoiduilla ja strukturoiduilla lomakkeilla, joista saadaan hyvin kerättyä vertailukelpoista dataa. Datan tallentamiseen voidaan hyödyntää Helsingin kaupungin HETA-tietokantaa, josta löytyy myös analyysityökaluja datan käsittelyyn
 - Lomakkeet ovat samassa osin haastattelulomakkeita, jolloin vastauksissa yhdistyy sekä asiakkaan näkemys että työntekijän näkemys asiakkaan tilanteesta → melko validi kuva asiakkaan tilanteesta
 - Kokeiludatan visualisoinnissa on hyödynnetty PowerBI:tä, joka vaikuttaisi toimivan hyvin tällaisen datan visualisoinnissa.
- Mitä uutta ongelmasta opittiin kokeilun aikana?
 - Ei vielä uutta. Mittaritiedon visualisointi voi auttaa ymmärtämään asiakkaiden tilanteen ongelmakohtia ja niiden parissa työskentelyä.

7. Opit asiakkaiden tai palvelun käyttäjien tarpeista

- Mitä asiakkaista tai loppukäyttäjistä opittiin?
 - Tässä kokeilussa päästiin konseptivaiheeseen. Yleisesti voidaan todeta, että asiakastyössä nousevan tiedon systemaattisella keräämisellä on ja tallentamisella on haasteensa. Lomaketieto tuottaa tietoa asiakkaan kanssa työskentelyyn ja tämän tiedon keräämisestä johtamisen ja kehittämisen tueksi tulee perustella hyvin, jotta työntekijä kokee tämän hyödyttävän omaa työtään.
- Jos kokeilua testattaisiin joillekin toisille käyttäjille, niin mitä heidän tarpeistaan kannattaisi selvittää?
 - Minkälaisen tiedon keräämisestä ja analyysistä he kokisivat olevan hyötyä?
- Saivatko asiakkaat sitä ainutlaatuista arvoa, jota kokeiltavalla ratkaisulla ajateltiin heille alunperin olevan?
 - Ei vielä tässä vaiheessa.

8. Opit ratkaisun kehittämisestä teknisesti

- Mitä kehittämisestä ja teknologioista opittiin?
 - Tiedon visualisointi PowerBI:ssä teki näkyväksi datan keräämisestä tulevan hyödyn. Data on visualisoinnin myötä silmälävissä ja antaa näin nopeasti jonkin kuvan asiakkaiden problematiikasta ja osastojen asiakasprofiilien eroista.
 - Datan tallentamiseen kannattaisi käyttää kaupunkiyhteistä HETA-tietovarantoa ja sen työkaluja, jotta tieto olisi käytettävissä sujuvasti johtamisen tueksi ja kehittämiseen.

9. Opit kokeilemisesta yleensä

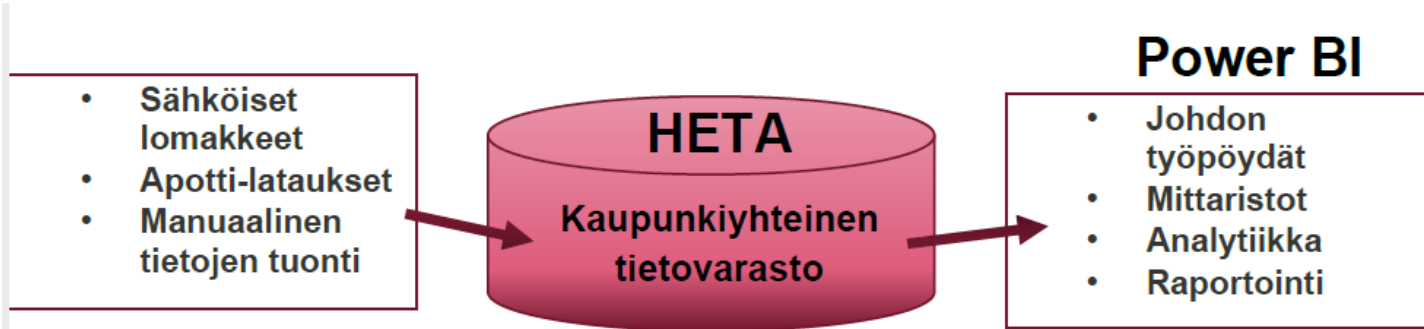
- Mikä toimi hyvin, mitä jatkossa kannattaa tehdä samalla tavalla?
 - Tässä kokeilussa toimivaa oli selkeä ja kattava konseptointidokumentti
 - Toimivaa oli myös yhteistyö yrityskumppanin kanssa
- Mikä ei toiminut odotetusti? Mitä jatkossa kannattaa muuttaa tai tehdä toisin?
 - Asiastyössä nousevan datan kerääminen koettiin vastaanotossa jossain määrin myös hyödyttömänä ja asiakkaiden tietoturvan koettiin vaarantuvan tällaisessa tiedonkeruussa. Tiedonkeräämisen lainmukaisen toteuttamisen selvittelyyn meni odotettua enemmän aikaa. Sotessa datan hyödyntäminen tiedolla johtamisen välineenä tulee “myydä” huolella asiakastyötä tekeville, jotta voidaan nähdä hyötyjä.
- Mitä opit muilta Kokeilukiihdyttämössä mukana olleilta tiimeiltä, kaupungin asiantuntijoilta tai valmentajilta?
 - Erityisesti skaalaukseen liittyvät keskustelut sekä yleisesti soten tiedolla johtamiseen liittyvä keskustelu oli hyödyllistä

10. Opit kokeiluprojektin arjen pyörittämisestä

- Kuinka paljon kokeilu vei lopulta aikaa ja miten ajankäyttö jakaantui kokeilun aikajanalla?
 - Kokonaisaikaa on vaikea laskea. Työaika jakaantui syksyn aikana melko epätasaisesti. Alun suunnittelu ja eri datalähteiden kokoaminen osaksi konseptia vei paljon aikaa. Keskvaiheilla eniten työllistä lakiasioiden selvittely ja visualisoinnin läpikäynti ja lopussa raportointi.
- Miten hyvin kokeilun budjetti riitti?
 - Projekti rajattiin alussa siten, että budjetti riitti hyvin visualisoinnin ja konseptin valmistumiseksi. Budjetti/aikataulusyistä pois rajautui mm. Apotti-integroinnit ja kokonaisklupan visualisointi.
- Mitä resursoinnista opittiin?
 - Datan käsittelyyn ja jo konseptointiin menee paljon aikaa ja työaika on tärkeää resursoida riittävästi. Tässä kokeilussa raha käytettiin yrityskumppani CGI:n työpanokseen, joka oli noin 10 työpäivää kolmen kuukauden aikana.

11. Kokeilun tekninen ympäristö

- Millainen oli kokeilun toteutusympäristö? Kuvaa tekniset ratkaisut kuten esim. pilvipalvelualusta, tietokannat, sovellukset, algoritmit
 - Kokeilun aikana hyödynnettiin excel-taulukoihin kerättyä dataa PowerBI-visualisoinnissa
 - Lisäksi on selvitelty HETA-tietovaraston mahdollisuuksia tiedon keräämisessä ja analysoinnissa



12. Kokeilun data

- Mitä kokeilun datasta ja sen käsittelystä opittiin?
 - Kokeilussa hyödynnettävä data oli excel-taulukoihin tallennettua tietoa, joka on tuotu taulukkoon kirjoittamalla numero kerrallaan. Käytännössä sujuvampaa olisi sähköiset tiedonkeruulomakkeet, joista tieto siirtyisi suoraan tietokantaan

Euroadad		työntekijä	työntekijä	työntekijä	työntekijä	työntekijä	työntekijä	työntekijä	työntekijä
yksilöintitunnus	yksikkö	fyysinen	koulu	sosiaalinen	perhe	psykologinen	rikos	alko	huume
001	056233	1	3	2	1	1	1	2	4
002	056233	2	4	3	2	3	3	4	5
003	056233	0	4	5	2	5	5	5	5
004	056233	4	2	5	5	5	3	5	5
005	056233	0	8	2	3	5	5	4	4
006	056233	1	6	4	3	3	9	4	8
007	056233	2	4	2	4	3	2	5	2
008	056233	1	1	0	1	1	0	1	2
009	056233	2	4	2	1	3	1	2	3

13. Jatkopäätökset ja -ideat

- Millaisia päätöksiä jatkosta on tehty ja millä perustein? (Jatketaan / muutetaan / päätetään)
 - Jatkopäätökset kokeilun etenemisestä jää tulevan organisaation vastaanoton päällikön ja johtajien ratkaistavaksi.
- Mikä on mahdollisen jatkokokeilun suunnitelma?
 - Kokeilussa on potentiaalia jatkojalostukselle, mutta jatkosuunnitelmista ei ole käyty vielä keskustelua
- Miten mahdollinen jatkokokeilu on ajateltu rahoittaa?
 - Ei tietoa vielä

d) Avainluvut listattuna

Kokeilun skaalauskortti

Alle 6kk aikaväli: hyödyt vs. kustannukset

Välttömät ja todennettavissa olevat hyödyt

Kun **vaativassa hoidossa** ovat **oikeat asiakkaat**, niin he eivät kuormita erityistason osastoa.

$$\left(\begin{array}{c} \text{vaativan} \\ \text{hoidon} \\ \text{päivähinta 12} \\ \text{työntekijää} \end{array} - \begin{array}{c} \text{erityistason} \\ \text{hoidon} \\ \text{päivähinta 9} \\ \text{työntekijää} \end{array} \right) \times \begin{array}{c} \text{vältetty} \\ \text{turha} \\ \text{vaativan} \\ \text{tason hoito} \end{array} = \text{Säästö}$$

onko hoidon laadulle jotain mittaria?

Aseban lomakkeen yksikköhinta, Adad maksuton

Pidempi aikaväli: hyödyt vs. kustannukset

Spekulaation / hypoteesin puolella olevat hyödyt

Pitkän aikavälin potentiaali: Vasta datan ohjaamat toimet tuottavat hyödyn

e) Muut kuin euromääräiset hyödyt

6kk

Lomaketiedon keräämisestä saadaan systemaattisempaa ja **löydetään tapa tallentaa data talteen**. Nähdään, että missä osastoilla lomakkeita hyödynnetään arvioinnin tukena ja missä ei

pidempi aika

Tallennettua dataa voidaan hyödyntää toiminnan johtamisessa ja kehittämisessä.

Voidaan vaikuttaa asiakasohjautuvuuteen, jolloin vaativan hoidon osastolle ohjautuu oikeat asiakkaat.

Kun **vaativassa hoidossa** ovat **oikeat asiakkaat**, niin he eivät kuormita erityistason osastoa.

Vaikutuksia henkilöstön työn kuormitukseen. Voidaan tukea ja tarjota koulutusta sitä myötä, kun saadaan nousevat **ilmiöt** esille, esim. jengit tai pähteiden käyttö.

Ehkäisee työpaikan vaihtoa.

