

# Holhustoimen edunvalvontapalvelun tilivalvonnan asiakaslähtöinen kehittäminen

## Yksityiset edunvalvojat

Johanna Terho

2017

Sähköinen asiointi ja arkistointi (Yamk)

# Tutkimuksen ohjausryhmä

- Markku Nenonen, tutkijayliopettaja  
Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulu, Mikkeli
- Aleksi Kopponen, erityisasiantuntija  
valtiovarainministeriön JulkICT-osasto
- Tommi Oikarinen, neuvotteleva virkamies  
valtiovarainministeriön JulkICT-osasto
  - Julkisen hallinnon ICT-osasto on valtiovarainministeriön osasto
  - Valtiovarainministeriö vastaa julkisen hallinnon sähköisen asioinnin yleisestä kehittämisestä ja yhteisten hankkeiden yhteensovittamisesta sekä oman toimialansa tietohallintohankkeiden ohjauksesta tietohallintolain tarkoituksen ja velvoitteiden mukaisesti. (Tietohallintolaki 10.6.2011/634)
  - Valtioneuvoston yleisen ohjesäännön mukaisesti toteuttaa hallitusohjelmaa (Digitalisoidaan julkiset palvelut –kärkihanke)
    - Kehitysehdotus koskee digitaalista palvelua
    - Voi arvioida parhaiten ehdotuksen sopivuutta julkisen hallinnon yhteisiin kehittämishankkeisiin

# Tutkimuskysymykset

- Pääkysymys
  - Miten holhustoimen edunvalvontapalvelun tilivalvontaa voidaan kehittää asiakaslähtöisesti?
- Alakysymykset
  - Kuka on palvelun asiakas, kenelle palvelu tuotetaan?
  - Mitä tilivalvonnan ydintieto on?
  - Miten palvelu muuttaisi asiakkaiden toimintaa?
  - Mitä tulisi tehdä, jotta palvelu saataisiin asiakkaiden käytettäväksi?

# Millä menetelmillä ja työkaluilla?

- Tutkimuksellinen kehittäminen, tarve käytännön toiminnasta
- Tutkimuskohteen lähestyminen toimintatutkimusta soveltaen, ongelma tunnistettu, mutta sähköistä palvelua ei vielä ole
- Tietoperustan havainnointia virallisten julkaisujen avulla
- Oma kokemukseni tilivalvonnasta
- Kokonaisarkkitehtuurinäkökulmalla rajaus toiminnan ja tiedon tasoille
- Sähköisen säilyttämisen palvelukokonaisuus (SAPA)
- Kansallisen palveluarkkitehtuurin hyödyntäminen (KaPA)
  - Sähköisen asioinnin tukipalvelut (571/2016)
- Palvelutarpeen tunnistaminen ja asiakaslähtöisyys
  - Digitalisoinnin yhdeksän (9) periaatetta
  - Palvelumuotoilu, Moritz, GDS-Principles
  - Ilmiön esille tuomista narratiivisen kerronnan avulla

# Tavoite

- Tuottaa edunvalvojille tilivalvonnan asiointi siten, että se mikä voidaan poistaa, poistetaan, se mitä ei voida poistaa, automatisoidaan ja se mitä ei voi automatisoida, tehdään niin helpoksi kuin mahdollista
- Tuottaa ehdotus ”digitilistä”
- Sähköinen palvelu tilin laatimiselle, toimittamiselle ja säilyttämiselle
- Tuoda kehitettävää ilmiötä näkyväksi ohjaavalle taholle

# Edunvalvojan toimintaympäristö

## Edunvalvoja

viranomaisessa,  
lääkärin ja/tai  
hoitohenkilö-  
kunnan kanssa  
asiointia

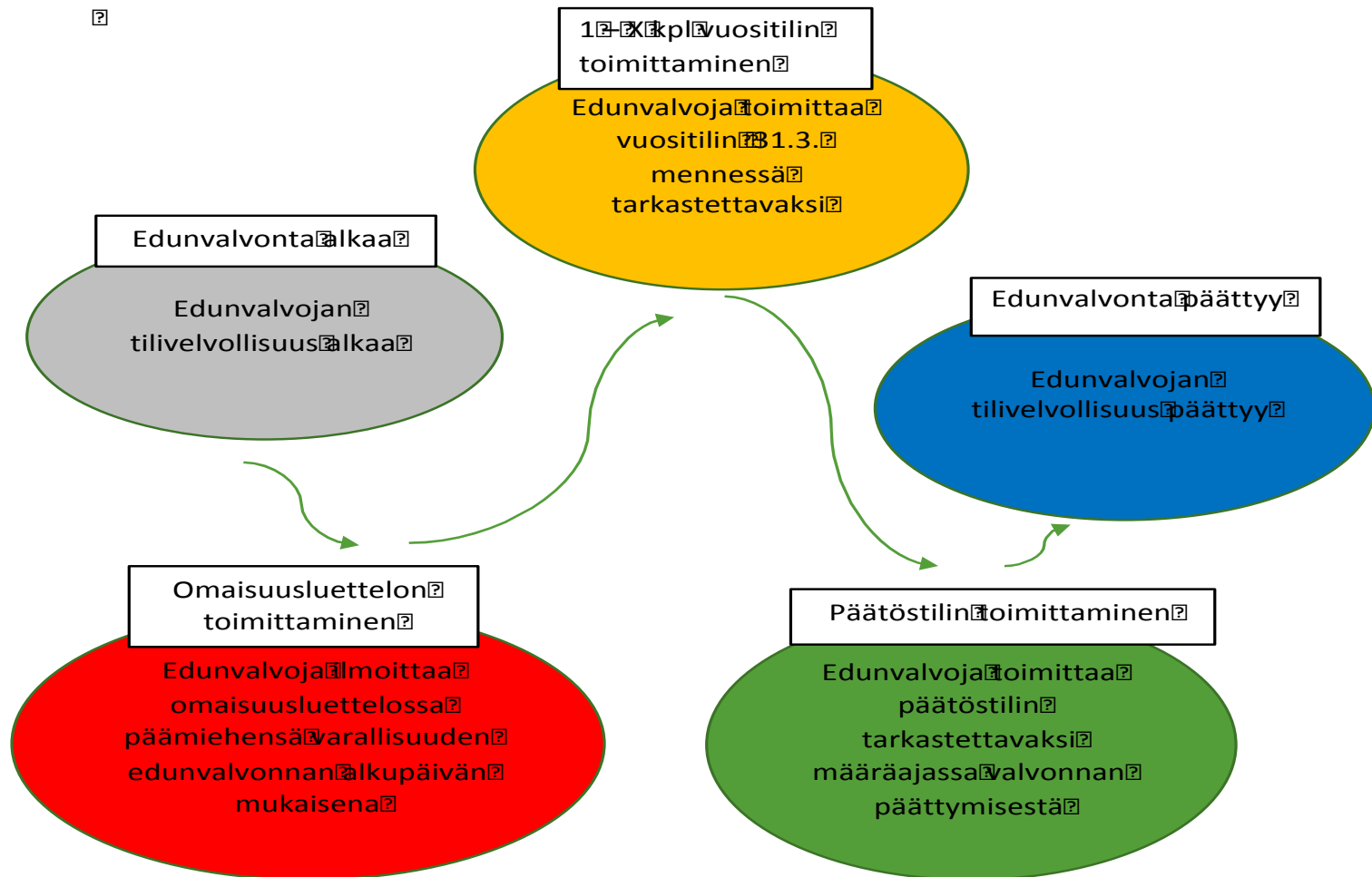
laskujen maksu,  
tukien hakeminen,  
selvitysten  
antaminen

varallisuutta  
koskevien asioiden  
hoito: sijoituksiin,  
vakuutuksiin, yms.  
liittyvät asiat

### Päämies

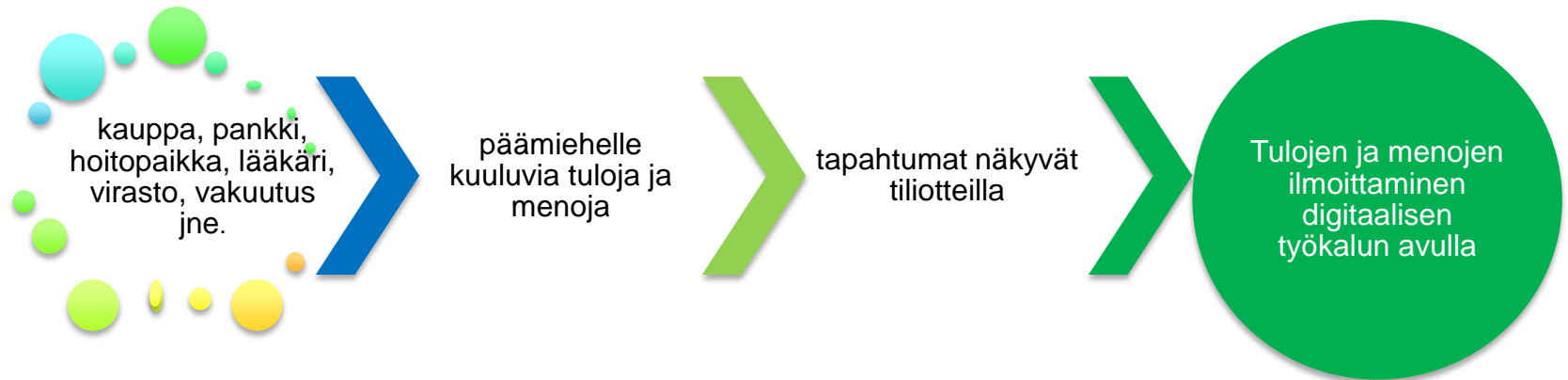
### Holhousviranomainen

# Tilivalvonnan kontaktipisteet



# Mistä tiedot saadaan 1/3

- Tulot ja menot





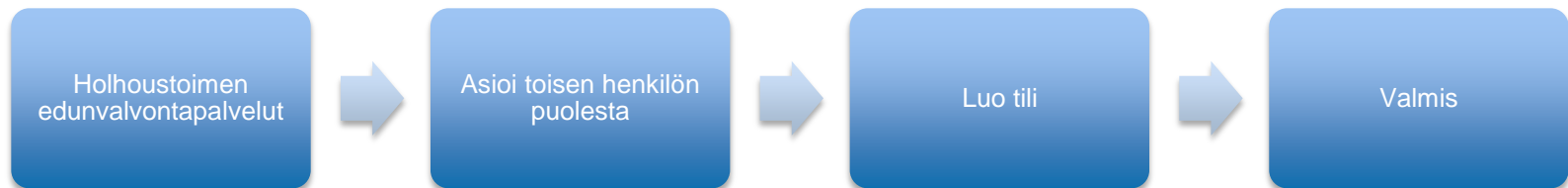
# Mistä tiedot saadaan 2/3



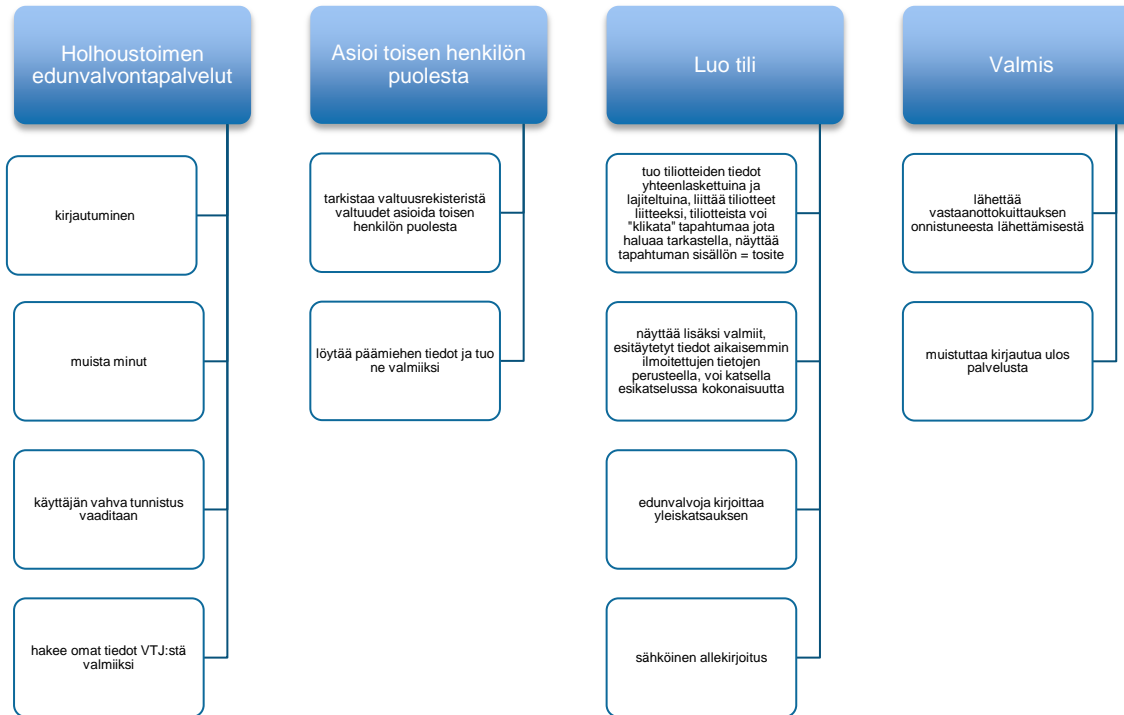
# Mistä tiedot saadaan 3/3



# Palvelun tavoitetilan prosessi

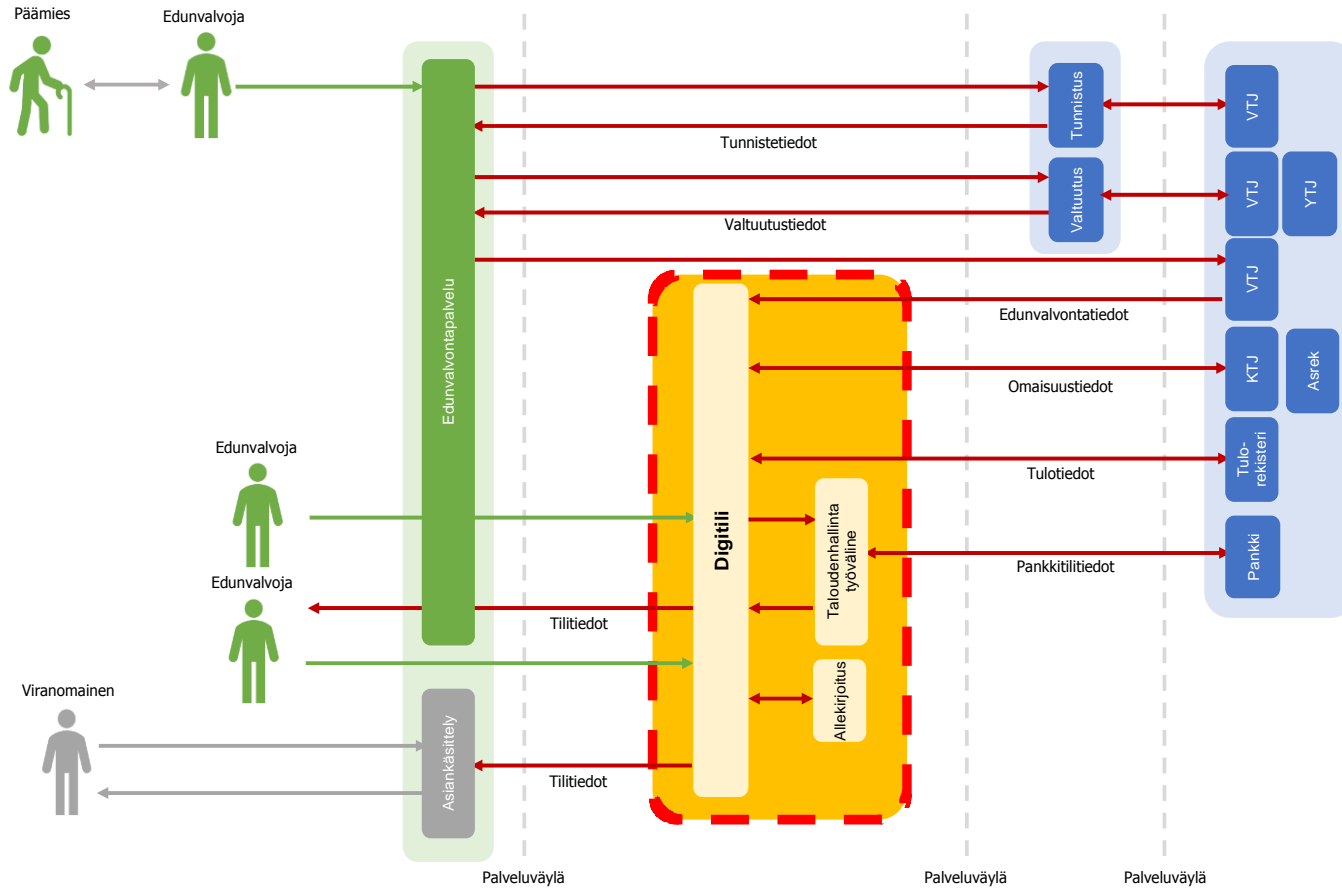


# Verkkopalvelun prosessi



# Digitili

## Kehitysehdotuksen tavoitetila



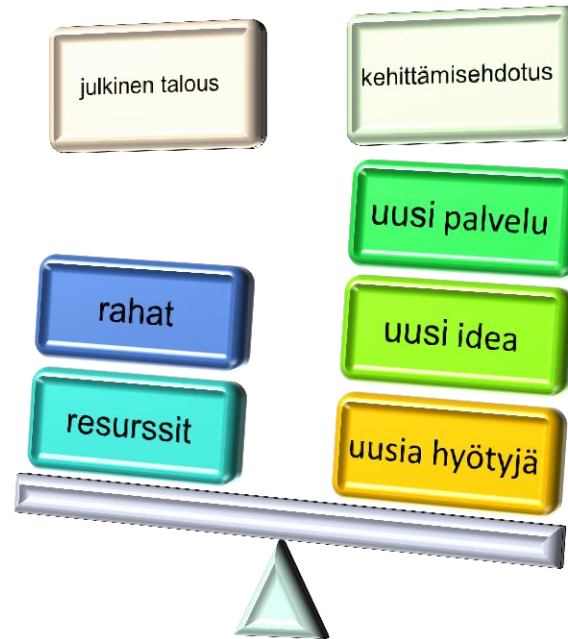
# Hyödyt

- Edunvalvoja
  - Tilivelvollisuus helpottuisi
  - Asiointi sujuvaa
  - Osa tehtävistä automatisoidaan, osa poistuisi ja jäljelle jäisi vain helposti tehtävät toimet
  - Tiliaineiston perinteinen hankinta jäisi pois
  - Kustannukset alenisivat
  - Hallinnollinen taakka kevenisi
  - Säilytysvelvollisuus sähköisen aineiston osalta poistuisi
  - Lisäarvon saaminen
- Holhousviranomainen
  - Laadukkaat ja yhdenmukaiset vuosi- ja päätöstilit
  - Tietojen eheys varmistettu
  - Nopeampi tarkastus
  - Tarkastuksen painopisteet nopeasti näkyvillä
  - Tarkastustoiminnassa mahdollista hyödyntää ohjelmistorobotiikkaa
  - Paikkariippumaton tarkastus sähköisellä alustalla
  - palvelun tuottaman datan tutkimushyöty

# Perustelut

- Sähköisten aineistojen ja palvelujen lisääntyminen otettava huomioon kehitettäessä tilivalvontaa
- Edunvalvojille kohtuutonta jättää sähköisen säilyttämisen vaatimus
- Sähköisen tilivalvonnan avulla voidaan sujuvoittaa niin edunvalvojan kuin holhousviranomaisen tehtäviä
- Julkisen hallinnon rahat ja resurssit vähenevät
- Asiakkaiden määrä suuri, vähenemistä ei näkyvissä
- Digitalisoidaan julkiset palvelut
- Toimintatapojen asiakaslähtöisen kehittämisen vaatimus
- Tulevaisuutta huomioivan palvelun toteuttaminen

# Tuntemuksia kehittämisestä







**Tunne huomisen - All for the future.**