

Käsitteelliset

Päiväys

Versio

Käsitteelliset metatiedot				Tiedonhallinnalliset metatiedot			
Käsite (luokka)	Ominaisuus	Käsitteen termi sanastossa	Määritelmä / kuvaus	Huomautus	Päätietyryhmä	Tietoryhmä	Lähde
Tietojohdaminen			Arvon luomista joka perustuu tietoon ja muihin kyvykkyyksiin. Tietojohdamisen ymmärrettävä tavoite on, että tiedon avulla voidaan tehdä parempia päätöksiä. Tietojohdamisen arvo realisoituu vain, kun tietoa hyödynnetään. Tietojohdaminen koostuu tiedolla johtamisesta ja tiedon johtamisesta.				
Tietojohdaminen			Tietojohdaminen on organisaation sisäisen ja ulkoisen, ts. sen saatavilla olevan, tiedon ja informaation tarpeen tunnistamiseen sekä tiedon ja informaation hankkimiseen, luomiseen, välittämiseen, käyttöön ja poistoon liittyvien toimintojen hallintaa ja johtamista. Tietojohdaminen koostuu tiedolla johtamisesta ja tiedon johtamisesta.				(Huotari & Iivonen 2004).
Tiedolla johtaminen			Tiedon hyödyntämistä ja analysoidun tiedon saattamista johtamisen ja päätöksenteon pohjaksi.				
Tiedolla johtaminen			Tiedolla johtaminen tarkoittaa sitä, että päätöstilanteessa arvioidaan, onko riittävästi tietoa käytettävissä, jotta käsiteltävä asia voidaan päättää ja jos ei ole, niin mitä tietoa vielä tarvitaan ja miten se pitäisi saada				
Tiedon johtaminen			Tiedon johtaminen tarkoittaa tietovarannoista ja tietovirroista (ml. tiedon jalostamisen prosessit) huolehtimista, niin että tieto on sisällöltään käyttäjälleen relevanttia, ja se on oikealla henkilöllä saatavissa oikeaan aikaan ja käyttökelpoisessa muodossa.				
Tiedon johtamisen prosessi			Jalostetun tiedon tuottamisprosessi.				
Tiedolla johtamisen prosessi			Johtamisen prosessi. Jalostetun tiedon hyödyntämispöytäkirja.				
Hallinta			Hallinta-käsite sisältää koko tietojohdamisen / tiedolla johtamisen prosessin päävaiheiden mukaisen toiminnan (arviointi, suunnittelu, seuranta, ennustaminen, ohjaus). Samoin sisältää tietoprosessin vaiheet (tiedon tuottamisen, tiedon hankinnan, kokoamisen/yhdistelyn, jalostamisen, esittämisen, jakelun)				
Suunnittelu			Tyypillisesti toiminnan tai talouden suunnittelua aikajänteinä tulevaisuus (lyhyt, kp, pitkä aikajänne) ottaen huomioon tavoitteet ja reunaehdot.				
Seuranta			Toiminnallinen moduuli, jonka avulla tuotetaan toimintaa kuvaavaa tietoa, jotta voidaan reagoida, suunnata ja ohjata palvelutoimintaa. Seurantatieto koostuu normaalin raporttitiedon lisäksi erillisiä mittari-, indikaattori- ja tunnuslukutiedoista.				
Ohjaus			Tarkoitetaan kaikkea sellaista toimintaa, jonka katsotaan vaikuttavan ohjattavaan toimijaan, yksikköön tai toimintaan (alempaan toimielimen toimimiseen). Ohjauksella tarkoitetaan siis sitä, että ylempi toimija toimieliin pyrkii vaikuttamaan ja näyttämään suuntaa alemmalle toimijalle toimieliimelle sen toiminnan suhteen.				
Arviointi			Arviointi käsitteenä viittaa jonkin asian arvoon tai ansioon ja sen kohteina voivat olla esimerkiksi erilaiset ohjelmat, interventiot, innovaatiot, palvelut tai projektit. Arvioinnin tulee olla systemaattista eli hyvin suunniteltua ja johdonmukaista. Luotettavuus ja toistettavuus ovat hyvän arvioinnin kriteerejä, eli käytännössä toisen arvioijan on samalla aineistolla ja samoilla menetelmillä päädyttävä samaan tulokseen arvioinnissa. Arvioinnin tulee myös suuntautua toiminnan kannalta tärkeisiin kysymyksiin ja tarjota hyödyllistä tietoa toiminnan suunnittelun ja päätöksenteon tueksi.				
Arviointi			Arviointitoiminta jakautuu <ul style="list-style-type: none"> Sisäiseen ja Ulkoiseen arviointiin Arviointitiedot ovat osittain samoja kuin mitä muissa tiedolla johtamisen toiminnoissa tarvitaan. Arviointia voidaan tehdä toteutuneen toiminnan avulla tai arviointi voi kohdistua tulevaan aikaan (esim. jonkun toimenpiteen vaikutusarviot).				
Arviointi			Arviointi merkitsee jonkin kohteen arvon, merkityksen tai ansion määrittämistä. Arvioinnin ydin on, että arvioinnin kohdetta tarkastellaan suhteessa tiettyyn arviointiperusteeseen eli kriteeriin ja tästä näkökulmasta esitetään arvioiva päätelmä.				

Tuloksellisuuden Arviointi			Tuloksellisuuden arvioinnilla tarkoitetaan tuloksellisuuden kokonaisuuden, eli sen eri ulottuvuuksien, kehityksen ja tulostavoitteiden toteutumisen mittaamista ja arviointia käytettävissä olevin keinoin.				VM
Tilasto / Tilastointi			Julkaistavaksi tarkoitettu tyypillisesti jotakin ilmiötä tai asiaa kuvaava jalostetun tiedon kokoelma. Tilastoaaineisto = Aineisto, jonka keräämisen ja ylläpidon ensisijainen tarkoitus on tuottaa tilasto. Tilastointi = prosessi jolla tuotetaan tilastoja.				
Tutkimus			Tutkimusten avulla pyritään luomaan tarkasteltavasta toimintaympäristöstä matemaattinen malli, jonka tietoja voidaan käyttää hyväksi edelleen Tiedolla johtamisen analyttisissä [simulointi, ennustaminen, optimointi, prosessien kehittäminen...] moduleissa. Tutkittava ilmiö mallinnetaan ja mallia analysoimalla erilaisilla menetelmillä saadaan tuotettua ilmiön käyttäytymistä kuvaava matemaattinen malli. Matemaattinen malli on usein käytännössä joukko funktioita, joissa on mukana muuttujia, kertoimia sekä matemaattisen mallin luottavuutta, tarkkuutta ja käyttökelpoisuutta kuvaavia tietoja esimerkiksi merkitsevyystietoa, riippuvuustietoja ja hajontatietoja.				
Tutkimus			Tutkimustoiminta tuottaa usein samantyyppistä tietoa kuin analyysitoiminnot. Tutkimustoiminta on useimmiten projektiluontoista, tiettyyn ongelmaan, kohdejoukkoon ja aikaan sidottua. Toisaalta joskus aikajänne voi olla pitkäkin, joten tietotuotanto voi lähellä jatkuvaa ja osa tutkimuksista tehdään jatkuvatyypisesti toistamalla se määrävällein				
Raportointi (Perusraportointi)			Ennalta määritettyyn tietotarpeeseen ja käyttötilanteeseen tuotettu tietojoukko.				
Ad-hoc-raportointi (Ad-hoc raportti)			Ennalta määrittämättömään käyttötilanteeseen ja tietotarpeeseen tuotettu kertaluoneinen tietojoukko.				
Tilastollinen analyysi			Tilastollisiin menetelmiin, metodeihin ja algoritmeihin pohjautuva analyysi.				
Koneoppimisen pohjautuva analyysi			Koneoppimisen menetelmiin, metodeihin ja algoritmeihin pohjautuva analyysi.				
Prosessianalyysi			Prosessien mallintamisen välineistön hyödyntämistä, prosessien mittaamista ja analyysien tekemistä hyödyntäen prosessien mallinnusta. Tyypillisest hyödynnetään prosessien kehittämisessä hanke/projektikohtaisesti. Tietoa hyödynnetään vain hankeen/projektin aikana.				
Porautuminen			Tuloksellisuuden tarkastelua tarkentuvasti (useimmiten selittävien tekijöiden tai yksityiskohtaisen tiedon etsiminen) ennalta määritetyn tietorakenteen (esim kuutiot) sisältä.				
Louhinta			Tuloksellisuuden tarkastelua tarkentuvasti (useimmiten selittävien tekijöiden tai yksityiskohtaisen tiedon etsiminen) ennalta määrittämättömän tietorakenteen sisältä, hyödyntäen moninaisia bi-hyödyntämisvälineitä.				
Teksti- kuva- streamin datan analyysit			Analysoidaan moninaista ei-rakenteista tietoa (BigData, osin reaaliaikaista) hyödyntäen edistyneitä analyysivälineistöjä.				
Simulointi			Toiminnallinen moduli, jonka avulla voidaan simuloida erilaisia vaihtoehtoisia tilanteita ja toiminnallisia vaihtoehtoja tuottamalla oletetun tilanteen / toiminnan kautta syntyviä toiminnan tuloksia tunnuslukujen, mittareiden ja indikaattoreiden avulla.				
Ennakointi			Ennakointi tarjoaa systemaattisen lähestymistavan ja laajan joukon menetelmiä tulevaisuutta koskevan epävarmuuden ja monimutkaisuuden jäsentämiseen. Ennakoinnissa hahmotellaan vaihtoehtoisia tulevaisuuksia, jotta pystytään paremmin päättämään, mitä nykyhetkessä tulisi tehdä ja miten toivottuun tulevaisuuteen voidaan päästä.				
Ennustaminen			Toiminnallinen moduuli, jonka avulla tuotetaan laskennallinen, tilastotieteeseen perustuva objektiivinen arvio siitä mitä tulee tapahtumaan. Ennuste ei ota kantaa siihen: Mitkä meidän tavoitteet tai budjetit on tai mitä me toivomme tapahtuvan? Ennusteessa käytetään lähtötietoina aikaisemmasta toiminnasta syntynyt paras myös ennustejaksoa kuvaava tieto sekä ennusteeseen valitaan todennäköisin skenaariotieto.				
Optimointi			käytetään erilaisia optimointimenetelmiä ja algoritmeja. Käytännössä optimointi jakautuu • ennalta tiedossa olevista vaihtoehdoista parhaan valintaan [lähellä simulointia] • kaikkien mahdollisten vaihtoehtojen joukosta parhaan vaihtoehdon löytämiseen				
Locatiion-Bi			Hyödynnetään raportoinnissa paikkatieto-omnaisuuksia aineiston maantieteellisessä rajauksessa, Hyödynnetään raportoinnissa paikkatieto-omnaisuuksiatulosten visualisoinnissa ja esityksessä ,Hyödynnetään analyseissä paikkatieto-omnaisuuksia aineiston jalostuksessa				
Benchmarking Vertailukehittäminen			Toiminnallinen moduuli, jonka avulla tehdään organisaatiossa oman toiminnan vertailua ja arviointia omien yksiköiden ja oman toiminnan kannalta sopivien ulkoisten referenssiyksiköiden välillä. Tiedon avulla löydetään kehittämiskohteita ja voidaan seurata kehittämistoimenpiteiden vaikutuksia. Vertailukehittämisessä voidaan tehdä myös yksinkertaista yksiköiden välistä toiminnan analysointia				

Käsitteelliset

Päiväys

Versio

Käsitteelliset metatiedot						Tiedonhallinnalliset metatiedot		
Käsite (luokka)	Ominaisuus	Käsitteen termi sanastossa	Määritelmä / kuvaus	Huomaus	Päätietoryhmä	Tietoryhmä	Lähde	
Tuloksellisuus			Kokonaistavoitteiden saavuttamista ilmaiseva yläkäsite, joka sisältää kaikki tärkeimmät toiminnan (lähinnä palvelutoiminnan) tarkastelun ulottuvuudet.					
(Kestävä)Talous			Rahaprosessiin liittyvät perustiedot. Talouden suunnitteluun, seurantaan, ohjaukseen, ennustamiseen ja arviointiin liittyvät talouden perustiedot, €-määräisiä. Raja talouden ja taloudellisuuden välillä: €/palvelu on talouden tietoa, mutta €/palvelu/asukas tai €/palvelu/asiakas ovat taloudellisuustietoa.					
Taloudellisuus			[1] Taloudellisuudessa on kyse siitä, kuinka edullisesti jokin tuotos saadaan aikaan. Tässä käytetty em lisäksi laajempaa käsitettä = Kuinka taloudellisesti palvelu pystytään tuottamaan (Kuinka pienillä panoksilla pystytään vastaamaan palvelutarpeeseen) tiettyä väestöryhmää, asiakasryhmää tai fyysistä palvelun kohdejoukkoa kohti.					
Taloudellisuus			Taloudellisuus ilmaisee suorituksen kustannukset. Kustannuksien kohdistuslaskenta tapahtuu kustannuslaskennan säännöillä ja välineistöllä.				VM	
Taloudellisuus/Tuottavuus			Tuottavuus on tuotosten ja panosten suhde, kun panokset ilmaistaan tuotannon tekijöinä. Taloudellisuus on tuotosten ja panosten suhde, kun panokset ilmaistaan rahana. Taloudellisuutta voidaan ilmaista muun muassa tuotosten yksikkökustannuksina.				VM	
Tuottavuus			Kokonaistuottavuuden mittaamisessa huomioidaan kaikki tuotantopanokset, joita ovat työ, materiaalit, vuokrat, palvelut, sisäiset kulut ja pääoman poistot.				VM	
Kokonaistuottavuus			Kokonaistuottavuuden mittaamisessa huomioidaan kaikki tuotantopanokset, joita ovat työ, materiaalit, vuokrat, palvelut, sisäiset kulut ja pääoman poistot.					
Osatuottavuus			Tuottavuuden mittaamista yksittäisen tuotannon tekijän osalta, esim henkilötyön tuottavuus.					
Palvelukyky			Palvelukyky kuvaa asiakaspalvelun toimivuudelle ja laadulle asetettujen tavoitteiden toteutumisen astetta. Palvelukyky on organisaation ulkopuolisia toiminnan vaikutuksia kuvaava tuloksellisuuden ulottuvuus, samoin kuin vaikuttavuus. Palvelukykyyn arvioinnissa arvioidaan kuitenkin vaikuttavuutta lyhyemmällä tähtäimellä palvelutilanteen onnistumista suhteessa asiakkaaseen tai palvelun käyttäjään				VM	
Asiakasymmärrys Customer Insight, Asiakaskäsitys, -näkemys			<i>Asiakasymmärrys on jalostettua asiakastietoa. Sitä voidaan liiketoiminnassa hyödyntää päätösten tukena.</i>					
Asiakasymmärrys			<i>Asiakasymmärrystä (customer insight) syntyy, kun eri lähteistä saatavaa määrällistä ja laadullista asiakastietoa yhdistellään ja analysoidaan sekä kiinnitetään käyttötilanteeseen ja sovelletaan päätöksenteossa. Asiakasymmärryksen avulla on mahdollista kehittää palveluja asiakaslähtöisesti ja vastata entistä paremmin asiakkaiden nykyisiin ja tuleviin tarpeisiin. Kokonaisvaltainen asiakasymmärrys voi luoda uusia kasvumahdollisuuksia ja merkittävää kilpailuetua. (katso Arantola 2006, 75, 152; Arantola & Simonen 2009, 21, 32–33, 35; Forsyth, Galante & Guild 2006, 48.)</i>					
Laatu			Asiakas muodostaa käsityksensä palvelun laadusta vertaamalla odottamaansa laatua havaintoihinsa kokemastaan laadusta. Odotuksiin ja kokemuksiin vaikuttavat tekijät vaihtelevat yksilöstä ja tilanteesta toiseen. Palvelun laatu voi siis oikeastaan olla mitä tahansa, mitä asiakkaat sanovat sen olevan. (katso Grönroos 2001, 98–100; Parasuraman, Zeithaml & Berry 1985, 42.)					
Vaikuttavuus			RIITTÄVÄN LUOTETTAVAA TIETOA (luotettavia havaintoja) IHMISTEN (asiakkaiden, asukkaiden, perheiden, yhteisöjen) HYVINVOINNISTA ja SEN MUUTOKSESTA				Petteri Paasio	
Vaikuttavuus			Vaikuttavuus -termillä tarkoitetaan toiminnalla aikaan - saatua, rutiiniolosuhteissa tapahtunutta muutosta ihmisten terveydentilassa (Sintonen ja Pekurinen 2006, Drummond 2005, Malmivaara 2013). Käsitteistöä yksinkertaistaaksemme käytämme tästä ilmiöstä termiä vaikutus (outcome). Vaikuttavuus (value –based care) on suhdeluku, joka kuvaa käytettyjen resurssien ja havaitun vaikutuksen välistä suhdetta				NHG	

Vaikuttavuus		Outcome/Vaikutus kertoo, mitä muutoksia saavutettiin kohdeyleisössä: kuinka moni oppi lukemaan, kuinka monen elämäntavat muuttivat. Impact/Vaikuttavuus on muutos hyvinvoinnissa, joka saavutetaan tiettyjen toimien ansiosta, esimerkiksi miten lukemaan oppineiden elämä muuttuu tai millainen ei-syriäytyneen elämästä tulee aiempaan polkuun verrattuna.				Sitra
Vaikuttavuus		Kuvaa toiminnan tavoitteeksi asetettujen yhteiskunnallisten tilojen aikaa nsaamisen astetta eli toiminnan ja suoritteiden vaikutusta kansalaisiin ja yhteiskuntaan suhteessa vaikutuksille asetettuihin tavoitteisiin. Vaikuttavuus ilmaisee onnistumista toiminnan yhteiskunnallisten tai kansalaiseen kohdistuvien tavoitteidensaavuttamisessa. Tällöin voidaan usein erottaa toiminnan luonteesta riippuen sen vaikuttavuus suhteessa yksittäisiin asiakkaisiin tai vaikuttavuus suhteessa yhteiskuntaan.				VM
Vaikuttavuus		Vaikuttavuudella tarkoitetaan palvelulla tai muulla toimenpiteellä aikaansaata (tavoiteltua) muutosta asiakkaan terveydentilassa tai hyvinvoinnissa.				
Yhteiskunnallinen vaikuttavuus		Kuvaa toiminnan vaikutuksia yhteiskunnan kannalta ja tasolla. Yhteiskunnallinen vaikuttavuus kuvaa toimenpiteiden vaikutuksia muun muassa sellaisiin kokonaisuuksiin ja yhteiskunnallisiin tavoitteisiin, kuten riittävä sosiaaliturva, tehokas ja laadukas terveydenhuolto, tasapuolinen tulonjako, kestävä talous- ja finanssipolitiikka, työllisyys, kilpailu ja markkinoiden häiriötön ja tehokas toiminta, kestävä kehityksen periaatteiden mukainen ympäristö ja muut vastaavat tavoitteet, joilla pyritään esimerkiksi vastaamaan yhteiskunnan eri intressipiirien tarpeisiin, varmistamaan yhteiskunnallinen kehitys, taloudellinen kasvu ja vakaus jne. Yhteiskunnallinen vaikuttavuus on siten osa kokonaistuloksellisuutta.				
Vaikutus		Kuvaa toiminnan vaikutusta palvelun kohteeseen.				
Kustannusvaikuttavuus		Kustannusvaikuttavuus: palveluilla saavutetut hyvinvointi- ja terveysvaikutukset suhteessa palveluiden aiheuttamiin lisäkustannuksiin. Kustannusvaikuttavuus mittaa panosten määrän muutosta suhteessa hyödyssä tapahtuvaan muutokseen <i>Kehittyminen tarkoittaa muutosta haluttuun / tavoiteltuun / positiivisempaan suuntaan menneestä</i> . Kehittämistoiminta jakautuu jatkuvaan ja hankkeistettuun kehittämiseen. Innovaatio on yrityksen markkinoille tuoma uusi tai olennaisesti parannettu tuote (tavara tai palvelu), yrityksen käyttöön ottama uusi tai olennaisesti parannettu prosessi, yrityksen käyttöön ottama uusi markkinointimenetelmä tai yrityksen käyttöön ottama uusi organisatorinen menetelmä liiketoimintakäytännöissä, työorganisaatiossa tai ulkoisissa suhteissa. Innovaation (tuotteen, prosessin, markkinointimenetelmän tai organisatorisen menetelmä) on oltava uusi kyseisen yrityksen kannalta. Innovaation kehittäjä voi olla kyseinen yritys tai muut yritykset tai organisaatiot.				Tilastokeskus
Kehittyminen ja innovaatiot						
Voimavarojen kohdentaminen / käyttö		Käytettävissä olevien voimavarojen kohdentaminen palveluille, toimijoille, toimintayksiköille...				
Voimavarat (henkilön kannalta)		Voimavarat voidaan jaotella yksilön ja ympäristön voimavaroihin. Ympäristön voimavaroja ovat ihmisen elinympäristöön liittyvät fyysiset tai sosiaaliset mahdollisuudet, kuten tilat, palvelut, varustus ja rakenteet. Sosiaalisia voimavaroja ovat konkreettinen apu, emotionaalinen tuki ja informaatio. Yksilön fyysisiä voimavaroja ovat ikä, terveys, kunto ja ominaisuudet. Psykososiaalisia voimavaroja ovat kognitiiviset taidot, motivaatio, itsetuntemus, vuorovaikutustaidot, tunnetaidot ja kyky solmia sosiaalisia suhteita. Henkisiä voimavaroja ovat maailmankatsomus ja henkinen vakaumus				
Voimavarat (taustatieto)		Organisaation Voimavarat jakautuvat henkisiin ja taloudellisiin voimavaroihin.				
Toimintaympäristö (taustatieto)		Toimintaympäristötiedot jakautuvat sisäisen ja ulkoisen toimintaympäristön tietoihin. Sisäisen toimintaympäristön muodostavat kaikki organisaation sisäiset tekijät, jotka voivat vaikuttaa toimintaan tai tulostavoitteiden saavuttamiseen.Organisaation toimintaympäristö voidaan jakaa sisäiseen toimintaympäristöön, jonka tekijöitä voidaan ohjata, välittömään toimintaympäristöön, jonka tekijöihin voidaan vaikuttaa, sekä ulkoiseen toimintaympäristöön, jonka tekijät ovat annettuja.				
Aikaansaannoskyky		Kuvaa organisaation, työyhteisön ja henkilöstön kykyä aikaansaada tuloksellisuutta. Aikaansaannoskykyyn sisältyy yhtenä näkökulmana laatu.				VM
Indeksi		Indeksi on suhdeluku, joka kuvaa jonkin muuttujan (esimerkiksi hinnan, määrän tai arvon) suhteellista muutosta perusjakson (esimerkiksi vuoden) suhteen				
Indikaattori		Tilastollinen tunnusluku, joka kuvaa ilmiön tilaa ja muutoksia tiivistetysti. Kun indikaattorien avulla kuvataan väestön hyvinvointia ja terveyttä, voivat tunnusluvut olla esim. keskiarvoja, osuuksia, määriä suhteessa väestömäärään tai -ryhmään tai palvelujen käyttö henkeä kohti.				
Tavoiteindikaattori		Varsinaisten priorisoitujen tavoitteiden toteutumista kuvaavat indikaattorit, joiden toteutumisesta raportoidaan ohjelman tai organisaation tulosohjaukseen liittyen				VM
Seurantaindikaattori		Muu tärkeiksi nähdyt indikaattorit. Ne voivat palvelulla pitkäaikaisempaa seurantaa.				VM

Mittari		Mittari on täsmällisesti määritelty menetelmä, jonka avulla mitataan ja arvioidaan tietyn menestystekijän suorituskykyä/tuloksellisuutta valituissa näkökulmissa.				
Mittari		Mittari osoittaa tarkalla numeraalisesti mitattavissa olevalla tasolla alkuperäisen sanallisessa muodossa ilmaistun tavoitteen toteutumista.				
Mittari		Ovat tietoa, jotka kuvaavat jalostetussa muodossa toimintaa. Mittaritiedot ovat toiminnan kehittämisen ja päätöksenteon kannalta olennaisia tietoja.				
Osoittavat mittarit ja indikaattorit		Ovat tietoa, jotka kuvaavat / osoittavat mitattavan ilmiön tilaa kokonaisvaltaisesti.				
Selittävät indikaattorit ja mittarit		Ovat tietoa, jotka selittävät toimintaa kuvaavien osoittavien mittaritietojen arvoja. Selittävät mittarit kuvaavat erillisesti kunkin tekijän osuutta / vaikutusta.				
Perusluku		Kuuaa esim ilmiöiden, resurssien, palveluiden, kustannusten, palvelun kohteiden/käyttäjien tilaa ja määriä raha- tai reaali-prosessien osalta tietyltä laskentajaksolta				
Perusluku		Muuttujien/Peruslukujen avulla voidaan tuottaa mittari- tai indikaattoritietoa. Perusluku voi olla myös itsessään mittari.				
Muuttuja		Synonyymi termille perusluku				
Palvelutapahtuma		Palveluntuottajan ja palvelun käyttäjän välinen yksittäinen tapahtuma. Siihen liittyvät tiedot.				
Resurssitapahtuma		Resurssin käyttöön tai resurssiin elinkaareen liittyvä tapahtuma. Siihen liittyvät tiedot				
Toimintasuhde		Toimintasuhde tarkoittaa toiminta-asteen suhteellista osuutta kapasiteetista. Mittari ilmaistaan prosentteina (%).				
Kustannuslaskenta		<p>kustannukset halutuille laskentakohteille.</p> <p>Kustannuslaskennan merkittävimmät ulottuvuudet ja ulottuvuuksien [laskentakohteiden] tasot,</p> <ul style="list-style-type: none"> • Palvelutoiminnan ulottuvuus [Palvelutuotehierarkia] ... • Palvelutuoteryhmätaso [oma/ulkoinen : ydin/tukipalvelut] • Palvelutuotetaso [oma/ulkoinen : ydin/tukipalvelut] • Suoritetaso [tuotetason erikoistapaus] [oma/ulkoinen : ydin/tukipalvelut] • Asiakasulottuvuus <ul style="list-style-type: none"> o Asiakaskunta [faktinen, potentiaalinen] o Asiakassegmenttitaso [staattinen, dynaaminen] o Asiakastaso [anonyymi, tunnistettava] • Organisaatioulottuvuus <ul style="list-style-type: none"> o Kunta o Toimiala o Palvelualue o Palveluyksikkö / Kustannuspaikka 				
Anonyymi tieto		Anonyymi tieto on tietoa, jota ei voida yhdistää henkilöön.				
Pseudonymisoitu tieto		Pseudonymisoitu tieto on koodattua tietoa, joka on mahdollista yhdistää henkilöön koodaus purkamalla.				
Aggregoitu tieto		Aggregoitu tieto on anonyymiä summatason tietoa				

Käsitteelliset metatiedot				Tiedonhallinnalliset metatiedot			
Käsite (luokka)	Ominaisuus	Käsitteen termi sanastossa	Määritelmä / kuvaus	Huomaus	Päättöryhmä	Tietoryhmä	Lähde
Asiakassuunnitelma			Asiakassuunnitelma on asiakkaan palvelutarpeen perusteella laadittava suunnitelma siitä, miten hänen tarvitsemansa sosiaali- ja terveyspalvelut käytännössä toteutetaan.				Alueuudistus sote-sanasto
Alueellinen hyvinvointikertomus			Järjestäjän tehtävänä on koota alueellinen hyvinvointikertomus, jolla se raportoi Uudenmaan maakuntavaltuustolle maakunnan väestön terveyden ja hyvinvoinnin tilanteesta. Alueellinen hyvinvointikertomus määrittelee, mitä Uudenmaan maakunta tekee asukkaiden hyvinvoinnin ja terveyden edistämiseksi sekä eriarvoisuuden vähentämiseksi. Se kuvaa kuntien ja maakuntien välistä yhteistyötä ja on tärkeä strategisen johtamisen väline. Järjestäjä valmistelee alueellisen hyvinvointikertomuksen yhteistyössä kuntien, järjestöjen ja muiden keskeisten toimijoiden kanssa				Uusimaa keittokirja
Asiakas			Sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja käyttävä henkilö				
Asiakasseteli			Asiakasseteli on maksusitoumus, jonka asiakas saa yksittäisen sosiaali- ja terveyspalvelun hankkimiseen. Asiakasseteli korvaa palvelun kustannukset setelissä määrättyyn arvoon saakka				Alueuudistus sote-sanasto
Asiakasohjaus			Asiakasohjaukseen sisältyy asiakkaiden neuvonta, ohjaus ja tuen antaminen asiakasta askarruttavissa kysymyksissä sekä palveluihin ohjaamisessa. Asiakasohjauksen tavoitteena on tunnistaa asiakkaan yksilölliset tarpeet ja järjestää asiakkaalle hänen tarvitsemansa palvelut ja tuki. Asiakasohjaukseen sisältyy palvelutarpeen arviointi, jossa määritellään yksilökohtainen hoito- ja palvelusuunnitelma, joka voidaan toteuttaa julkisen, yksityisen ja kolmannen sektorin palveluiden avulla.				Uusimaa keittokirja
Digitalisaatio, digi-palvelut			Digitalisaatio tarkoittaa digitaalisen teknologian hyödyntämistä ihmisten arjessa, palveluissa ja työelämässä.				Alueuudistus sote-sanasto
Henkilökohtainen budjetti			Henkilökohtainen budjetti on rahasumma, jonka maakunta varaa asiakkaan pitkäaikaiseen tarpeeseen sosiaali- ja terveyspalvelujen hankkimista varten				Alueuudistus sote-sanasto
JHS-Palveluluokitus			JHS-järjestelmän mukaiset suositukset koskevat valtion- ja kunnallishallinnon tietohallintoa. Maakuntien palveluluokitusosuushankkeessa laaditaan maakuntien palveluluokitus, joka kuvaa maakuntien tulevia palveluita. Palveluluokituksen tavoitteena on kuvata maakunnan palvelut julkisen hallinnon suunnittelun, arvioinnin ja vertailun tarpeisiin siten, että maakunnan tulot ja menot pystytään kokonaisuudessaan kohdentamaan yksittäiselle palvelulle. Palveluluokitus laaditaan siten, että niissä otetaan huomioon lainsäädännön asettamat tehtävät maakunnille.				Alueuudistus sote-sanasto
Julkinen palvelulupaus			Julkinen palvelulupaus on kuvaus niistä tavoitteista ja arvoista, joiden perusteella maakunta toteuttaa järjestämisvastuullaan olevat sosiaali- ja terveyspalvelut.				Alueuudistus sote-sanasto
Järjestämissuunnitelma			Järjestäjä määrittää järjestämissuunnitelmassa palveluverkon rakenteiden ja muutostarpeiden yleisperiaatteet ja kriteerit, jotka noudattavat Uudenmaan maakunta- ja palvelustrategian pitkän tähtäimen linjauksia. Järjestämissuunnitelmassa määritellään palvelukokonaisuudet, osaamissegmentit, palveluketjut sekä näille mittarit ja tavoitteet.				Uusimaa keittokirja
Järjestämisvastuu, palvelujen järjestäminen			Sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisvastuu tarkoittaa, että asiakkaan kotimaakunta on vastuussa siitä, että hän saa lainmukaiset sosiaali- ja terveyspalvelut.				Alueuudistus sote-sanasto
Kapitaatiokorvaus			Kapitaatiokorvauksella eli kiinteällä korvauksella tarkoitetaan sitä rahamäärää, jonka maakunta maksaa sote-keskukselle ja suuhoidon yksikölle kustakin niiden asiakkaaksi listautuneesta henkilöstä.				Alueuudistus sote-sanasto
Liikelaitos			Uudenmaan maakunnan liikelaitos on maakunnan omistama organisaatio, joka tarjoaa ihmisille terveyspalveluja, sosiaalipalveluja ja erikoissairaanhoidon palveluja.				
Lähipalvelu			Lähipalvelulla tarkoitetaan palvelua, jota asiakas pääsee kohtuullisen helposti käyttämään arjessaan. Ne ovat ihmisten tavallisimmin käyttämiä palveluja.				Alueuudistus sote-sanasto
Maakunnan liikelaitos			Lähipalvelulla tarkoitetaan palvelua, jota asiakas pääsee kohtuullisen helposti käyttämään arjessaan. Ne ovat ihmisten tavallisimmin käyttämiä palveluja.				Alueuudistus sote-sanasto
Maakunnan osallisuusohjelma			Osana maakuntastrategiaa tehdään osallisuusohjelma, johon kirjataan Uudenmaan asukkaiden osallisuuden ja vaikutusmahdollisuuksien toimintakokonaisuus sekä osallisuutta edistäviä keinoja. Maakuntastrategia Maakunnan maakuntastrategia on maakuntavaltuuston ohjauksena maakunnan johtamisessa.				Uusimaa keittokirja
Matalan kynnyksen palvelu			Matalan kynnyksen palvelu, on palvelua johon asiakas voi hakeutua oma-aloitteisesti.				Alueuudistus sote-sanasto
Omavalvontaohjelma			Uudenmaan sote-järjestäjällä on kokonaisvastuu maakunnan omavalvonnasta. Järjestäjän on laadittava järjestämisvastuuseensa kuuluvista tehtävistä ja palveluista omavalvontaohjelma, joka kuvaa sosiaali- ja terveydenhuollon toimintaa. Omavalvontaohjelmassa järjestäjä määrittää, miten se varmistaa sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen saatavuuden, saavutettavuuden ja laadun sekä asiakas- ja potilasturvallisuuden ja yhdenvertaisuuden riippumatta palveluntuottajasta. Maakunta valvoo omavalvontaohjelmalla sekä omaa toimintaansa että palvelutuotantoa.				Uusimaa keittokirja

Omaavontasuunnitelma			Omaavontasuunnitelmalla tarkoitetaan jokaisen palveluntuottajan tekemää omaavontasuunnitelmaa. Omaavontasuunnitelmassa määritellään muun muassa palveluntuottajan noudattamat toiminnot ja niiden toteuttamisen seuranta, ja siihen kirjataan kaikki keskeiset toimenpiteet, joilla palvelujen tuottajat itse valvovat toimintayksikköjään, henkilökunnan toimintaa sekä tuottamiensa palvelujen laatua. Palveluntuottajan omaavontasuunnitelma on ensisijaisesti palvelujen laadun ja kehittämisen päivittäinen työväline. Järjestäjä edellyttää palveluntuottajilta omaavontasuunnitelmaa ja sitä käytetään järjestäjän omaavontaohjelman laatimisessa.				Uusimaa keittokirja
Osaamissegmentti			Osaamissegmentit ovat sote-palveluiden perus- ja erityisosaamista integroivia ja kehitettäviä koordinoituja osaamiskokonaisuuksia, jotka tuottavat palvelukokonaisuuksissa vaadittavaa ja laatu-kriteerit täyttävää palveluosaamista (esim. vammaispalvelut, mielenterveys- ja päihdepalvelut). Osaamissegmentit voivat edelleen jakautua suppeampiin tai eri osaamissegmenttien rajat ylittäviin osaamisalueisiin				Uusimaa keittokirja
Palvelujen integraatio			Palvelujen integraatio tarkoittaa sitä, että sosiaali- ja terveyspalvelut sovitaan asiakaslähtöisiksi kokonaisuuksiksi.				Alueuudistus sote-sanasto
Palveluketju			Palveluketju on tietyin asiakasryhmien (kapeamman asiakassegmentin, esimerkiksi lonkkaproteesipotilaiden), hoitoketju huomioiden kaikki perus-, erikois- ja vaativan tason julkiset ja yksityiset sosiaali- ja terveyspalvelut tarpeenmukaisesti. Palveluketjussa on kyse asiakkaan sujuvasta ja oikea-aikaisesta tarpeen mukaisesta siirtymisestä palveluntuottajalta toiselle siten, että koko palveluprosessi alusta loppuun on asiakkaan kannalta ehjä kokonaisuus. Palveluketjussa kukin tuottaja vastaa omasta palvelu-uudistaan sekä osaltaan palveluketjun kaikkien lenkkien yhteensovittamisesta. Palveluketjuja määritellään kullekin asiakasryhmälle, joissa on tyypillistä kahden tai useamman palveluntuottajan perättäinen tai samanaikainen käyttö.				Uusimaa keittokirja
Palvelukokonaisuus			Palvelukokonaisuus on samankaltaisessa elämäntilanteessa olevan asiakasryhmän (esim. lapset, nuoret, perheet, työkäiset, ikäihmiset) ympärille koottu palvelutarpeeseen pohjautuva sosiaali- ja terveys- ja muiden palveluiden kokonaisuus. Palvelukokonaisuuksiin kuuluvat kaikki kyseisen elinkaarivaiheen sosiaali- ja terveyspalvelut sisältäen perus-, erityis- ja vaativan tason julkiset ja yksityiset palvelut sekä yhdyspinnat mm				Uusimaa keittokirja
Palvelukriteeri			Palvelukriteerillä tarkoitetaan Uudenmaan sote-järjestäjän asettamia kriteerejä ja ehtoja palveluntuottajille				
Palvelujen tuottaminen			Palvelujen tuottaminen tarkoittaa sitä, että palvelun tuottaja henkilökuntineen tarjoaa konkreettisesti sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut ihmisille.				Alueuudistus sote-sanasto
Palveluntuottaja			Palveluntuottajalla tarkoitetaan sote-uudistuksessa organisaatiota, joka tuottaa ihmisille sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja eli julkisesti rahoitettuja sosiaali- ja terveyspalveluja.				Alueuudistus sote-sanasto
Palveluntuottajien kriteerit			Maakunta voi asettaa suoran valinnan palveluntuottajille sekä asiakasasetellilla ja henkilökohtaisella budjetilla annettavan palvelun tuottajille erilaisia kriteerejä ja ehtoja, jotka näiden on täytettävä voidakseen tarjota asiakkaalle palveluja. Kriteerit koskevat palvelujen laatua, voimavaroja ja saatavuutta sekä palvelujen yhteensovittamista ja ne koskevat kaikkia palveluntuottajia samalla tavalla. Asiakas voi tutustua verkossa maakunnan palveluntuottajiin ja näille asetettuihin ehtoihin.				Alueuudistus sote-sanasto
Palvelutarpeen arviointi			Palvelutarpeen arviointi on toimintaa, jossa sosiaali- tai terveysalan ammattilainen ja asiakas määrittelevät yhdessä, millaisia sote-palveluja asiakas tarvitsee.				Alueuudistus sote-sanasto
Palveluntuottajarekisteri			Hyväksytyistä palveluntuottajista ylläpidetään valtakunnallista rekisteriä. Lisäksi maakunnan vastuulla on ylläpitää luettelo oman järjestämistaloutensa piirissä olevista palveluntuottajista.				
Palveluverkko			Palveluverkko on palvelustrategian mukainen moniulotteinen rakenne, jolla maakunta tuottaa sote-palvelut. Palveluverkolla huolehditaan palveluiden saatavuudesta ja saavutettavuudesta. Palveluverkon ulottuvuuksia ovat esimerkiksi: fyysiset kiinteät toimipisteet (sote-keskukset, palveluasumisyksiköt, sairaalat jne.), liikkuvat toiminnot, puhelin- ja digitaaliset palvelut, kotiin vietävät palvelut, muut lähi-, alueelliset, seudulliset, valtakunnalliset ja kansainväliset sote-palvelut, palveluita yhteen kokoavat toimintamallit (esim. perhekeskukset), julkisesti ja yksityisesti tuotettavat palvelut, kynnyksettömät ja kynnykselliset palvelut sekä henkilöstön ryhmittely tehtävittäin. Palvelut tulee pyrkiä kokoamaan toimialarajat ylittäen (organisatorisesti tai toiminnallisesti, kiinteisiin toimipisteisiin tai verkostomaisesti) asiakaslähtöisiin palvelukeskuksiin				
Palveluyksikkö			Palveluyksiköllä tarkoitetaan hallinnollista kokonaisuutta, jossa tuotetaan sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja.				Alueuudistus sote-sanasto
Potilas- ja asiakasrekisteri			Uudenmaan maakunnan vastuulla on ylläpitää maakunnan potilas- ja asiakasrekisteriä. Asiakas- ja potilasrekisterit tulee muodostaa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain mukaisia valtakunnallisia tietojärjestelmäpalveluja käyttäen				
Rahoitusvastuu			Rahoitusvastuulla tarkoitetaan vastuuta lakisääteisten sosiaali- ja terveyspalvelujen rahoittamisesta.				Alueuudistus sote-sanasto
Sosiaali- ja terveydenhuollon uudistus, sote-uudistus			Sosiaali- ja terveydenhuollon uudistus tarkoittaa Juha Sipilän hallituksen reformia, jossa koko julkinen sosiaali- ja terveydenhuolto uudistetaan. Uudistus tehdään osana maakunta- ja sote-uudistusta.				Alueuudistus sote-sanasto
Sosiaali- ja terveydenhuolto			Sosiaali- ja terveydenhuolto on viranomaisten organisoima toiminta, joka järjestää ihmisten sosiaalipalvelut ja terveyspalvelut.				Alueuudistus sote-sanasto
Sosiaali- ja terveyskeskus, sote-keskus			Sosiaali- ja terveyskeskuksesta eli sote-keskuksesta asiakas saa perustason terveyspalveluja ja sosiaalineuvontaa. Sote-keskus on verrattavissa nykyisiin terveyskeskuksiin.				Alueuudistus sote-sanasto
Sote-tietopaketti			Sosiaali- ja terveydenhuollon uusi raportointimalli, sote-tietopaketti, antaa palvelujen järjestäjälle mahdollisuuden tarkastella maakunnan palveluja kokonaisuutena. Sote-tietopaketin kautta saadaan luotettavaa, läpinäkyvää ja vertailukelpoista tietoa palveluista ohjauksen ja päätöksenteon tueksi niin maakunnallisesti kuin kansallisesti. Käytännössä tietopaketti ovat työkalu kustannusten kohdentamiseen vertailukelpoisella tavalla				Uusimaa keittokirja

Suoran valinnan palvelut			Suoran valinnan palvelut ovat sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja, joissa asiakas voi itse valita palveluntuottajan suoraan ilman maakunnan tekemää palvelutarpeen arviointia.			Alueuudistus sote-sanasto
Suoriteperusteinen korvaus			Suoriteperusteinen korvaus on tuottajalle maksettava korvaus, joka perustuu tiettyyn asiakkaalle annettuun toimenpiteeseen tai palveluun.			Alueuudistus sote-sanasto
Suunhoidon yksikkö			Suunhoidon yksikkö eli arkikielessä hammashoitola tai hammaslääkäri on palveluntuottajan toimipiste, josta saa suun terveydenhuollon palveluja. Asiakas saa valita suunhoidon yksikön, jossa asioi.			Alueuudistus sote-sanasto
Tuotteistus			Tuotteistus sisältää palvelujen määrittelyä, suunnittelua, kuvaamista ja kehittämistä eli palvelutuotannon jäsentämistä selkeämpään muotoon. Tuotteistamisessa yksikön tuottamat yksittäiset suoritteet jäsennetään asiakkaan saamaksi selkeäksi ja mielekkääksi palvelukokonaisuudeksi eli tuotteeksi, jonka sisältö ja käyttötarkoitus on määritelty. Tuotteistamisen seurauksena palvelutuotteen tarjoaja kykenee kertomaan ja ostaja ymmärtämään, mihin palvelu on tarkoitettu, mistä se koostuu ja mitä se maksaa. Tuotteistamisen tavoitteena on palvelu, joka on kuvattu, tasalaatuinen, toistettava sekä jatkokehitettävissä oleva.			Uusimaa keittokirja
Valinnanvapaus			Sote-uudistuksessa valinnanvapaudella tarkoitetaan asiakkaan oikeutta valita, mistä ja keneltä hän hankkii sosiaali- ja terveyspalveluja.			Alueuudistus sote-sanasto
Valinnanvapauspilotit			Valinnanvapauspilotit ovat eri puolilla Suomea toteutettavia kokeiluhankkeita, joissa testataan, miten valinnanvapaus toimii käytännössä.			Alueuudistus sote-sanasto
Yhteistyöalue, sote-yhteistyöalue			Yhteistyöalue, on maakuntien muodostama alue, joka on perustettu sosiaali- ja terveydenhuollon alueellista yhteensovittamista, kehittämistä, yhteistyötä ja vastuunjako varten.			Alueuudistus sote-sanasto
Yhteiskuntavastuu			Yhteiskuntavastuulla tarkoitetaan sosiaali- ja terveyspalvelujen tuottajien veloitetta julkistaa tietoja liiketoiminnastaan ja yhteiskuntavastuullisuudestaan.			Alueuudistus sote-sanasto
Vaativaa sosiaalihuoltoa tuottava palveluyksikkö			Sosiaalipalveluyksikköä, jossa tuotetaan sosiaalihuoltolain 33 a §:ssä tarkoitettuja yhteen koottuja palveluja			Laki sote-palveluiden tuottamisesta
Maakuntastrategia			Maakunnalla on oltava strategia, jossa maakuntavaltuusto päättää maakunnan toiminnan ja talouden pitkän aikavälin tavoitteista			
SoTe Palvelustrategia			Maakunnan on laadittava taloutensa ja toimintansa suunnittelua ja johtamista varten sosiaalijärveydenhuollon palvelustrategia osana maakuntastrategiaa. Palvelustrategiassa maakuntapäätää järjestämisvastuulle kuuluvan sosiaali- ja terveydenhuollon pitkän aikavälin tavoitteet. Maakunta päättää palvelustrategiassa myös yksityisiltä sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajilta hankittavien palvelujen vähimmäismääriä koskevat tavoitteet. Lisäksi palvelustrategiassa on määriteltävä, mikä osa hankinnoista kilpailutetaan palvelujen innovatiivisuuttaja kustannusvaikuttavuutta parantavien uusien ratkaisujen kehittämiseksi.			Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä
Palvelulupaus			Maakunnan palvelulupaus on maakunnan asukkaille osoitettu tahdonilmaisu siitä, miten maakunta toteuttaa sosiaali- ja terveyspalvelut. Palvelulupaus ei muuta lailla säädettyä maakunnanveloitetta järjestää sosiaali- ja terveydenhuolto. Palvelulupauksessa maakunta asettaa tavoitteet sille, miten sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut toteutetaan maakunnan asukkaiden tarpeet ja paikalliset olosuhteet sekä edellä 4 §:ssä säädetty palvelujen saatavuus ja saavutettavuus huomioon ottaen tavalla. Maakunnan palvelulupauksessa on otettava huomioon sosiaali- ja terveydenhuollon valtakunnalliset tavoitteet. Palvelulupaus voidaan laatia osana maakuntastrategiaa. Maakunnan on julkaistava palvelulupauksensa julkisessa tietoverkossa ja muilla lupauksen julkisuutta edistävillä tavoilla.			Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä
Digitalisointumisen Digitalisointi			Digitalisoinnissa tarkoitetaan teknologian eri välineiden integroitumista päivittäisiin toimintoihin, ja kaikkien mahdollisten toimintojen ja sisältöjen digitoimista – eli muuntamista digitaaliseen muotoon teknologian avulla			http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/59531/Uhmavaara_Riikka.pdf;jsessionid=2510A765D6DEB08C0C0162708F5C1B9F?sequence=2
Digitaalinen palvelu			Palvelu, joka on digitalisoitu tai tuotetaan digitaalisena (vrt sähköinen palvelu - sähköistämisen / digitalisointi)			
Palveluprosessin vaihe (tähän uusi luokittelu vrt Huovilan aineistot)			SoTe Palveluprosessin päävaiheet: <ul style="list-style-type: none"> • informaatiopalvelut • neuvontapalvelut • ajanvarauspalvelut • ohjauspalvelut • ydinpalvelut 			
Palvelutuote			Palvelutuote vakioitu ja dokumentoitu palveluun perustuva tuote. Palvelutuotteen dokumentoinnissa voidaan hyödyntää esimerkiksi palvelukonseptia, ja kun palvelutuote tuotetaan vakioidulla tavalla, sen kustannustekijät ovat tiedossa. Palvelutuotteen tuottamistavan vakiointi ja dokumentointi auttavat hallitsemaan palvelutuotteen laatua. Palvelutuote voi olla moduulimaton tai koostua yhdestä tai useammasta moduulista. Moduulit voivat olla asiakaskohtaisesti räätälöitäviä. palvelupaketti tietynlaiseen tarpeeseen suunniteltu palvelutuotteiden tai palveluiden yhdistelmä			Palveluliiketoiminnan sanasto
Lähipalvelu			Lähipalvelut ovat jokaiselle helposti saavutettavissa olevia päivittäin tai usein käytettyjä palveluita, joiden käyttäminen on asiakkaalle tärkeää. Lähipalveluita ei voida tyhjentävästi listata vaan ne ovat määriteltävissä kunkin alueen asiakkaiden ja alueellisten erityispiirteiden kautta siten, että palvelujen saavutettavuus ja toteuttamistavat huomioidaan erikseen eri ikäryhmien erilaiset tarpeet. Palveluita tarjotaan alueellisten pääkielten mukaisesti asiakkaat huomioiden.			lähipalvelut ebook
Palvelun järjestämistapa			Palvelu voidaan järjestää omana tuotantona tai ostopalveluna			Sosiaalialan tiedonhallinnan sanasto, versio 4.0 (THL, 2018)
Palvelun järjestämistapa			Palvelu voidaan järjestää: oma tuotanto, ostopalvelu, maksu- ja asiakasaseteli, henkilökohtaisen budjetin ostopalvelu, avustukset)			Popster
Palvelun tuottamistapa			Onko käytännössä sama kuin Palvelujen järjestämistapa?			Ks laki SoTe palvelujen järjestämisestä

Palvelun tuotantorakenne			Tuotantorakenteella tarkoitetaan esimerkiksi sitä, kuka palvelut tuottaa ja missä, esimerkiksi miten lähi-palvelut valmistetaan, milloin ja minkä palvelujen tuotantoa on tarpeen keskittää, ja miten mahdollinen keskittäminen toteutetaan. Tuotantorakenteesta päättämiseen sisältyy myös sen ratkaiseminen, millä tavoin palveluja toteutetaan. Tämä voi tarkoittaa esimerkiksi valintaa avohoidon tai laitoshoidon välillä jonkun asiakasryhmän palvelus-taikka avohoidon eri toimintamuotojen kesken. Sosiaali- ja terveyspalveluiden tuotantorakenteesta päättäminen kuuluu järjestämisvastuulliselle toimijalle.			https://kimpassa-allihopa.fi/sote/sote-sanasto/
Palvelun tuotantotapa			Tapa tuottaa palvelut (vrt. toteutustapa). Tuotantotapalokkia on käytännössä enemmän mmm PPP, kumpanuusmalli... kuin mitä toteutustapalokittelussa on.			
Palvelun toteutustapa			Toteutustapa-fasetilla kuvataan palveluiden toteutustapaa. Palvelun toteutustavat ovat: <ul style="list-style-type: none"> • itse tuotetut palvelut • ostetut palvelut • palvelusetelillä maksettavat palvelut • tuetut palvelut. 			JHS183
Palvelurakenne			(Termiä palvelurakenne on aiemmin käytetty kuvaamaan sitä, millaisia palveluja ja miten toteutettuna järjestetään; esimerkiksi laitoshoido, avohoido, palveluasuminen, kotiin järjestettävät palvelut.) Joissain lakiuonnoksissa käsite määritetty: <i>Palvelurakenteella tarkoitetaan hallinnollis-organisatorista rakennetta, jonka mukaisesti lakisääteinen sosiaali- ja terveydenhuolto tulee järjestää. Tulevaisuudessa palvelurakenne koostuu kunnista, sote-alueista ja erityisvastuualueista,</i>			
Palvelumuoto			Palvelumuoto -luokitus kuvaa perusterveydenhuollon avohoidon palvelua. Ajanvarauksen seurantapisteessä palvelumuotoluokituksella kuvataan, mihin palveluun suunnitellun tapahtuman ajanvaraus tehdään.			Hilmo-opas
Yhteystapa			Ajanvarauksen seurantapisteessä yhteystapa -luokituksella kuvataan ajanvarauksen tekotapaa, esim. sähköisen ajanvarausjärjestelmän käyttö.			Hilmo-opas
Palvelun järjestäminen			Sosiaalihuollon palveluprosessi, jossa sosiaalihuollon ammattihenkilö järjestää sosiaalihuollon asiakkaalle tämän tarvitsemat sosiaalipalvelut ja muun tuen, tekee sosiaalipalveluja koskevat päätökset ja vastaa siitä, että palvelut toteutetaan tarvittavassa laajuudessa. Huom. Sosiaalihuollon ammattihenkilö ratkaisee vireille tulleen sosiaalihuollon asian pääsääntöisesti palvelutarpeen arvion ja asiakassuunnitelman pohjalta. Kiireellisissä tapauksissa ratkaisu voidaan tehdä välittömästi asian vireilletulokäsittelyn jälkeen. Ratkaisu kirjataan päätökseksi asiakkaalle myönnettävästä sosiaalipalvelusta			Sosiaalialan tiedonhallinnan sanasto, versio 4.0 (THL, 2018)
Fyysinen palveluverkko			Fyysisellä palveluverkolla tarkoitetaan asiakaspalvelupisteistä koostuvaa, tietyllämaantieteellisellä alueella sijaitsevaa toimipisteverkostoa. Tätä osaltaan korvaa, tukee ja äydentää digitaalinen palveluverkko sähköisinä palveluina.			Herrala Pirkanmaa2019
Palvelu tarve			<i>Todellinen Palveluvaje, joka voidaan tyydyttää käyttämällä palvelua ja joka johtaa tarpeen tyydyttämiseen.</i>			
Palvelu kysyntä			<i>Kysyntä tarkoittaa taloustieteessä sitä, kuinka paljon jotakin hyödykettä (tuote, palvelu, tieto) halutaan ostaa. Tässä yhteydessä "halutaan käyttää - hakeudutaan palvelun piiriin"</i>			
Palvelu tarjonta			<i>Tarjonta taas tarkoittaa sitä määrää hyödykkeitä, jonka ollaan valmiita tuottamaan.</i>			
Palvelu käyttö			Realisoituvaa palvelun käyttö (faktinen käyttö).			
Suorite			Suorite <yleiset palveluorganisaatiot> toteutetun toiminnan tai osatoiminnan määrää ilmaiseva laskennallinen yksikkö. Tietojärjestelmässä suorite on sovittujen käsittelysääntöjen avulla tietojärjestelmään tallennetuista palvelutapahtumien toteumatiedoista matemaattisin laskentasäännöin saatu tulos, joka kuvaa palvelun määrää, tuloksellisuutta, kohdistumista tms. Suoritteiden laskennassa joudutaan joskus käyttämään monimutkaisia laskenta-algoritmeja monipuolisen toiminnan "sulauttamiseksi" organisaation summatasolla samaan suoriteen mittayksikköön (esim. toteutunut hoitovuorokausi).			
Palvelun kattavuus			Palvelulle asetettu kattavuus(tavoite tai toteutunut) eli palvelun käyttävien/tarvitsevien prosentuaalinen osuus kohderyhmään kuuluvista. Kattavuuteen vaikuttavat:-lainsäädäntö, valtakunnalliset strategiset tavoitteet ja linjaukset-palvelustrategia-tieto palvelun vaikutuksesta, käytön kehitymisestä, muutokset toimintaympäristössä yms.			
Palvelun peittävyys			Peittävyys ja kohdentuvuus Peittävyys (coverage) ja kohdentuvuus ovat tärkeitä asioita palvelujen käytön kannalta. Peittävydellä tarkoitetaan sitä, kuinka hyvin palvelut saavuttavat sen väestön, jolle ne on tarkoitettu. Kohdentuvuus "mittaa" palvelujen yli- tai alikäyttöä. Kohdentuvuus ja peittävyys ovat toisistaan riippuvia asioita. Jos palvelut saavuttavat koko sen väestön, jolle ne on tarkoitettu eikä mikään muu väestöryhmä käytä palveluja, mitään palvelujen yli- tai alikäyttöä ei esiinny			
Palvelun käyttäjä			Henkilö tai yhteisö, joka käyttää maakunnan järjestämää palvelua tai palveluita.			Muutettu- Kuntien taloustietojen viranomaisraportoinnin käsitelmäli 1.0
Palvelun käyttäjäryhmä			Yhdestä tai useammasta palvelun käyttäjästä koostuva ryhmä, jotka käyttävät maakunnan palvelua tai palveluita.			Muutettu- Kuntien taloustietojen viranomaisraportoinnin käsitelmäli 1.0

JHS- Palveluluokka		Valtion ylläpitämän JHSXXX- Maakuntien tehtävä ja palveluluokituksen mukainen palveluluokka.				Muutettu- Kuntien taloustietojen viranomaisraportoinnin käsitemalli 1.0
JHS-Tiililuokka		JHS-XXX Maakuntien tiililuettelosuositukseen kuuluva tiililajittelu.				Muutettu- Kuntien taloustietojen viranomaisraportoinnin käsitemalli 1.0
Kirjanpito-merkintä		Kirjanpitovelvollisen kirjanpitoon tekemä tai teettämä kirjaus liiketapahtumasta.				Kuntien taloustietojen viranomaisraportoinnin käsitemalli 1.0
Palvelu		Laissa velvoitettu tai kunnan päätöksellä järjestettäväksi otettu palvelu, jonka järjestämistavasta maakunta päättää itse. Laissa voidaan rajoittaa järjestämis- ja tuottamistapaa.				Kuntien taloustietojen viranomaisraportoinnin käsitemalli 1.0
Työntekijä		Henkilö, joka työskentelee maakuntakonsernin yksikössä palveluksessa.				Muutettu- Kuntien taloustietojen viranomaisraportoinnin käsitemalli 1.0
Kustannus		Tuotannon tekijän käyttöön liittyvä euromääräinen arvo.				Kuntien taloustietojen viranomaisraportoinnin käsitemalli 1.0
Laskentakohde		Vastapuoli, Tulosyksikkö tai Tuotannon tekijä, jonka aiheuttamat kustannukset halutaan eritellä.				Kuntien taloustietojen viranomaisraportoinnin käsitemalli 1.0
Liiketapahtuma		Kirjanpidossa menot, tulot ja rahoitustapahtumat sekä niiden oikaisu- ja siirtoerät, josta syntyy todisteena tosite.				Kuntien taloustietojen viranomaisraportoinnin käsitemalli 1.0
Palvelun järjestäjä		Organisaatiotoimija, joka on järjestämistä vastuussa palveluista.				Kuntien taloustietojen viranomaisraportoinnin käsitemalli 1.0
Palvelupiste		Sijainti, jossa toteutuu asiakaspalvelutapahtuma.				Kuntien taloustietojen viranomaisraportoinnin käsitemalli 1.0
Palvelutapahtuma		Maakunnan palveluntuottajan ja palvelun käyttäjän välinen yksittäinen tapahtuma.				Muutettu- Kuntien taloustietojen viranomaisraportoinnin käsitemalli 1.0
Kirjanpito-tili		Tili, jolle kirjataan Debit- tai Kredit merkisiä rahamääräisiä liiketapahtumia.				Kuntien taloustietojen viranomaisraportoinnin käsitemalli 1.0
Toimiala		Tilastokeskuksen toimialaluokitus 2008:n mukainen toimiala.				Kuntien taloustietojen viranomaisraportoinnin käsitemalli 1.0
Toimialayksikkö		Organisaatio tai sen osa, joka toimii pääasiallisesti yhdellä toimialalla.				Kuntien taloustietojen viranomaisraportoinnin käsitemalli 1.0
Toimintayksikkö		Organisaatio tai sen osa, joka on hallinnollisesti ja taloudellisesti vastuussa tehtäviensä hoitamisesta.				Kuntien taloustietojen viranomaisraportoinnin käsitemalli 1.0
Toimipaikka		Fyysinen paikka, maakunnan yksikkö tai näiden osa sijaitsee, ja jossa tuotetaan pääasiassa yhdenlaisia tavaroita tai palveluita.				Muutettu- Kuntien taloustietojen viranomaisraportoinnin käsitemalli 1.0
Tosite		Kirjanpidossa päivätty ja numeroitu asiakirja, joka todistaa yksikäsitteisesti, millainen liiketapahtuma on kyseessä.				Kuntien taloustietojen viranomaisraportoinnin käsitemalli 1.0
Tulosyksikkö		Laskentakohde, jonka aiheuttamat menot ja tulot eritellään talouden seurannassa erikseen.				Kuntien taloustietojen viranomaisraportoinnin käsitemalli 1.0
Tuotannon tekijä		Palveluiden tuotannossa käytettävä resurssi.				Kuntien taloustietojen viranomaisraportoinnin käsitemalli 1.0
Tuotantopanokset		Tuotannon tekijöiden kustannus ja määrä, joka tarvitaan palvelun aikaansaamiseen.				Kuntien taloustietojen viranomaisraportoinnin käsitemalli 1.0
Vastapuoli		Liiketapahtumaan liittyvä toinen osapuoli.				Kuntien taloustietojen viranomaisraportoinnin käsitemalli 1.0
Palveluntuottaja		Tuottaa palveluja julkisin varoin käyttäjille joko palvelunjärjestäjän toimeksiannosta tai asiakkaan kanssa tehdyn sopimuksen perusteella.				Kuntien taloustietojen viranomaisraportoinnin käsitemalli 1.0
Palvelujakso		Ajanjakso, jonka aikana palvelun käyttäjällä on oikeus käyttää palvelua tai palveluita.				Kuntien taloustietojen viranomaisraportoinnin käsitemalli 1.0
Asiakas (Ei näy graafisesti tässä käsitelmissä)		Asiakas on palvelua hakeva tai käyttävä yksilö, yritys tai yhteisö (maakuntalainen tai ei maakuntalainen)				Kuntien taloustietojen viranomaisraportoinnin käsitemalli 1.0
Osoite		Sijaintipaikan osoittavien tietojen kokonaisuus.				Kuntien taloustietojen viranomaisraportoinnin käsitemalli 1.0
Tulo		Talousarviovuodelle jaksotettuja tuloja ovat esimerkiksi valtionrahoitus, maksu-, myynti- ja muut toimintatulot, korkotulot ja muut rahoitustulot sekä lainanotto.				JHS Maku TA- ja TS
Meno		Talousarviossa käytetään käsitteitä meno tai tulo kaikista taloustapahtumista. Talousarviossa menoa käytetään yleiskäsitteenä tarkoittaen talousarviovuodelle jaksotettujen toimintamenojen lisäksi myös muuta rahankäyttöä kuten investointimenoa, lainanlyhennystä, antolainausta sekä peruspääoman lisäystä.				JHS Maku TA- ja TS
Tuloerä		<i>Määrittämätön käsite</i>				
Menoerä		<i>Määrittämätön käsite</i>				

Palvelun käyttäjä
Palvelun käyttäjäryhmä
Institutionaalinen Sektori
JHS- Palveluluokka
JHS-Tililuokka
Kirjanpitomerkinä

Palvelu
Työntekijä
Kustannus
Laskentakohde
Liiketahtuma
Palvelun järjestäjä
Palvelupiste
Palvelutapahtuma
Kirjanpito-tili
Toimiala
Toimialayksikkö
Toimintayksikkö

Toimipaikka
Tosite
Tulosyksikkö
Tuotannon-tekijä
Tuotantopanos
Vastapuoli
Palveluntuottaja
Palvelujakso
Asiakas (Ei näy graafisesti tässä käsitelmissä)
Osoite
Palveluntuottaja (Muu)
Palveluntuottaja (Kunta tai kuntayhtymä)

Henkilö tai yhteisö, joka käyttää kunnan tuottamaa tai järjestämää palvelua tai palveluita.
Yhdestä tai useammasta palvelun käyttäjästä koostuva ryhmä, jotka käyttävät kunnan palvelua tai palveluita.
Tilastokeskuksen 2012 Sektoriluokituksen mukainen sektori.
Valtion ylläpitämän JHSXXX- Kuntien tehtävä ja palveluluokituksen mukainen palveluluokka.
JHS-192 Kuntien ja kuntayhtymien tililuettelosuositukseen kuuluva tililajittelu.
Kirjanpito-velvollisen kirjanpitoon tekemä tai teettämä kirjaus liiketahtumasta.

Laissa valloitettu tai kunnan päätöksellä järjestettäväksi otettu palvelu, jonka järjestämistävasta kunta päättää itse.
Laissa voidaan rajoittaa järjestämis- ja tuottamistapaa.

Henkilö, joka työskentelee kunnan, kuntayhtymän tai niiden liikelaitoksen tai taseyksikön palveluksessa.

Tuotannon-tekijän käyttöön liittyvä euromääräinen arvo.

Vastapuoli, Tulosyksikkö tai Tuotannon-tekijä, jonka aiheuttamat kustannukset halutaan eritellä.

Kirjanpidossa menot, tulot ja rahoitustapahtumat sekä niiden oikaisu- ja siirtoerät, josta syntyy todisteena tosite.

Kunta joka on järjestämisvastuussa palveluista.

Sijainti, jossa toteutuu asiakaspalvelutapahtuma.

Kunnallisen palveluntuottajan ja palvelun käyttäjän välinen yksittäinen tapahtuma.

Tili, jolle kirjataan Debit- tai Kredit merkkisiä rahamääräisiä liiketahtumia.

Tilastokeskuksen toimialaluokitus 2008:n mukainen toimiala.

Kunnallinen organisaatio tai sen osa, joka toimii pääasiallisesti yhdellä toimialalla.

Kunnallinen organisaatio tai sen osa, joka on hallinnollisesti ja taloudellisesti vastuussa tehtäviensä hoitamisesta.

Fyysinen paikka, jossa kunnan tai kuntayhtymän yksikkö tai näiden osa sijaitsee,

ja jossa tuotetaan pääasiassa

yhdenlaisia tavaroita tai palveluita.

Kirjanpidossa päivätty ja numeroitu asiakirja, joka todistaa yksikäsitteisesti, millainen liiketahtuma on kyseessä.

Laskentakohde, jonka aiheuttamat menot ja tulot eritellään talouden seurannassa erikseen.

Palveluiden tuotannossa käytettävä resurssi.

Tuotannon-tekijöiden kustannus ja määrä, joka tarvitaan palvelun aikaansaamiseen.

Liiketahtumaan liittyvä toinen osapuoli.

Tuottaa palveluja julkisin varoin käyttäjille joko palvelunjärjestäjän toimeksiannosta tai asiakkaan kanssa tehdyn sopimuksen perusteella.

Ajanjakso, jonka aikana palvelun käyttäjällä on oikeus käyttää palvelua tai palveluita.

Asiakas on palvelua hakeva tai käytävä yksilö, yritys tai yhteisö (kuntalainen tai ei kuntalainen)

Sijaintipaikan osoittavien tietojen kokonaisuus.

Kunnan tai kuntayhtymän ulkopuolinen palveluntuottaja.

Kunnan tai kuntayhtymän palveluntuottaja.