



**PYÖREÄN
PÖYDÄN
TEEMA:**

**KUOLEMAN
JÄLKEINEN
PAPERISOTA**

live stream:

finanssiala.fi

23.11.2022 klo 9-10.30

SISÄLTÖ:

Haastattelussa Satu Hassi: Millaisia vastuksia omaisen kohtaa läheisen kuoltua?

- Kansanedustaja Satu Hassi menetti puolisonsa noin kaksi vuotta sitten. Omaisena Hassi törmäsi lukuisaan joukkoon byrokratiaongelmia. Hassia haastattelee tilaisuuden juontava FA:n kehityspäällikkö Jussi Karhunen.

Kun sielu taivaaseen vilahtaa, tiedot järjestelmään kilahtaa – miten automatisoida kuoleman jälkeistä byrokratiaa?

- **Heidi Hietala**, väitöskirjatutkija, Oulun yliopisto.
Hietala on tehnyt vaikuttavuusarvioinnin siitä, millaisia hyötyjä kuolintiedon sähköisellä ilmoittamisella, sähköisellä perukirjalla ja osakasrekisterillä sekä kuolinpesän sähköisellä asiointipalvelulla olisi saavutettavissa.

Paneeli: Millaisia esteitä lainsäädännössä ja tietojärjestelmissä täytyisi ylittää, että asiointi lähiomaisen kuoleman jälkeen olisi vaivatonta?

- **Pekka Rehn**, ylijohtaja, Digi- ja väestötietovirasto
- **Sampo Lapila**, varainhoidon lakimiesten johtaja, Nordea
- **Heidi Hietala**, väitöskirjatutkija, Oulun yliopisto

Mitä poliitikot sanovat kuoleman ekosysteemistä? Tuloksia FA:n kyselytutkimuksesta

- **Tuomo Yli-Huttula**, johtaja, Finanssiala ry



SATU HASSI

Kansanedustaja

- Kansanedustaja Satu Hassi menetti puolisonsa noin kaksi vuotta sitten. Omaisena Hassi törmäsi lukuisiin byrokratiaongelmiin.

A portrait of Heidi Hietala, a woman with long blonde hair and black-rimmed glasses, smiling. The portrait is framed by a large white circle, which is part of a decorative arrangement of overlapping circles in white, grey, and black. The background of the portrait is a light-colored wooden slat wall.

HEIDI HIETALA

Väitöskirjatutkija, Oulun yliopisto

- Hietala on tehnyt vaikuttavuus-arvioinnin siitä, millaisia hyötyjä kuolintiedon sähköisellä ilmoittamisella, sähköisellä perukirjalla ja osakasrekisterillä sekä kuolinpesän sähköisellä asiointipalvelulla olisi saavutettavissa.

**KUN SIELU TAIVAASEEN VILAHTAA, TIEDOT JÄRJESTELMÄÄN
KILAHTAA**

MITEN AUTOMATISOIDA KUOLEMAN JÄLKEISTÄ BYROKRATIAA?

FINANSSIALA RY:N PYÖREÄN PÖYDÄN KESKUSTELU 23.11.2022

Väitöskirjatutkija Heidi Hietala

Oulun yliopisto

M3S - Empiirinen ohjelmistotuotanto ohjelmistoissa, järjestelmissä ja palveluissa

Palvelupolku

1

Läheisen kuolema

- Kuolinpesä saa yksilöivän tunnuksen
- Suomi.fi-palvelusta lähtee osanottoviesti omaisille
- Viranomaisille ja asiakkaille välittyy tieto kuolemasta ja yksilöivästä tunnuksesta

2

Kuolinpesän tietojen koonti

Kuolinpesän tiedot kerätään automaattisesti kuolintiedon rekisteröinnin jälkeen

- Väestötietojärjestelmästä saatavat osakastiedot ovat osakasrekisterin pohjatietona
- Digi- ja väestötietovirasto ja seurakunnat tarkistavat osakastiedot
- Pankeista, kiinteistötietojärjestelmästä ja muista rekistereistä tiedot tulevat rajapintojen kautta mukaan lukien sähköisesti tehdyt avioehtosopimukset ja testamentit
- Esitäytetty perukirja/perintöveroilmoitus muodostuu edellä mainituista tiedoista automaattisesti

3

Asiointipalvelu

Asiointipalvelussa osakkaat voivat

- saada ohjeistusta kuolinpesän asioiden hoitamiseen
- nähdä yhdenvertaisesti kuolinpesän ajantasaisen tilanteen
- ilmoittaa ja tallentaa asiakirjasalkkuun kuolinpesän hallintoon liittyviä tietoja (ulkomaiset sukuselvitykset, perinnöstä luopumiset, testamentit, avioehtosopimukset, tieto osituksesta jne.)
- ilmoittaa ja tallentaa tietoja perunkirjoitusta ja perintöverotusta varten
- antaa suomi.fi-valtuuksia esim. perunkirjoituksen toimittamiseksi
- lähettää sähköinen perukirja/perintöveroilmoitus Verolle

4

Osakastietojen vahvistaminen

- Digi- ja väestötietovirasto vahvistaa osakasrekisterissä olevat kuolinpesän osakastiedot
- Voidaan tehdä kuolinpesän hallinnon eri vaiheissa

Suunnitteluolettamat

**Kuolintiedon sähköinen
ilmoittaminen**

**Kuolinpesän sähköinen
asiointipalvelu ja
sähköiset valtuutukset**

**Sähköinen perukirja ja
sähköinen kuolinpesän
osakasrekisteri**

Hyötyjohtaminen

- IT:llä ei ole itsessään arvoa.
- IT-investointien **arvo syntyy siitä, kun ihmiset tai organisaatio voivat toimia IT:n avulla eri tavalla:** Tehokkaammin, nopeammin, laadukkaammin, joustavammin...
- Elämäntapahtumalähtöiset palvelut ovat usean organisaation palveluketjuja, jolloin hyötyjen sekä tarvittavien muutosten tunnistaminen ja aikaansaaminen yhteistyössä on haastavaa.
- Hyötyjohtaminen yhdistää hyötyjen toteutumisen hallinnan sekä muutosjohtamisen.
- Hyötyjohtamisessa on keskeistä tunnistaa potentiaaliset hyödyt, joita palveluverkostojen kehittämisestä eri osapuolille voisi syntyä.
- Prosessi tuo esille myös vaaditut muutokset sekä haitat ja näin ollen kehityksestä syntyvät kustannukset.
- Hyötyverkosto visualisoi kokonaisuutta sekä vaadittujen muutosten ja hyötyjen välisiä suhteita.

Lähteet:

Ward, J., & Daniel, E. (2012). Benefits Management - How to Increase Business Value of Your IT Projects (2nd ed.). John Wiley & Sons.

Peppard, J., Ward, J., & Daniel, E. (2007). Managing the realization of business benefits. MIS Quarterly Executive, 6(1), 1–12.

Työpajat ja tiedonkeräys

- Vaihe 1: Työpaja – Odotettujen hyötyjen ja vaadittujen muutosten tunnistaminen
 - Finanssiala: 25 osallistujaa 11 organisaatiosta
 - Asianajajat: 2 osallistujaa 2 organisaatiosta
 - Kirkot: 3 osallistujaa 2 organisaatiosta
 - Muut: 31 osallistujaa 9 organisaatiosta
- Vaihe 2: Tarkempien tietojen keräys – Hyödyt ja vaaditut muutokset tarkentuvat
 - Palavereita
 - Työpajoja
 - Haastatteluja
 - Kirjallisia vastauksia
- Vaihe 3: Työpaja – Koostetun tiedon ja hyötyverkoston katselmointi
 - 38 osallistujaa 14 organisaatiosta

Tulokset - Vaikuttimet

Byrokraattinen ja epäselvä asiakaskokemus on surun keskellä oleville omaisille raskas.

Palveluviiveiden vaikutus voi levitä laajasti palveluverkostossa aiheuttaen häiriökysyntää.

Häiriökysyntä vaatii resursseja ja synnyttää turhia kustannuksia palveluntarjoajille sekä laajemmin yhteiskunnalle.

Nykyisten palveluiden osaoptimointi on vaihtoehto, mutta omaisten, organisaatioiden ja laajemmin yhteiskunnan kannalta kannattamatonta.

Kokonaisuuden kannalta on tärkeää kehittää yksi keskitetty ratkaisu, sen sijaan, että markkinoille syntyisi erilaisia kilpailevia ratkaisuja.

Elämäntapahtumalähtöisten palveluiden kehittäminen on sidoksissa koko ihmisen elämänkaareen, jolloin palveluiden kokonaisvaltainen tarkastelu on tarpeen.

Tulokset - Haasteet ja huolet

Omaisten näkökulmissa korostui mm. huoli inhimillisyyden ja henkilökohtaisen palvelun häviämisestä.

Organisaatioiden tunnistamia haittoja olivat mm. liiketoiminnan väheneminen palveluiden muuttuessa sekä vastuiden menettäminen palvelurakenteiden muuttuessa.

Kokonaisuuden kehittäminen on haastavaa monen eri toimijan muodostamassa palveluverkostossa.

Vaikka kokonaisuudessa kehityksestä koituisikin laajamittaisesti hyötyjä, voi sidosryhmien joukossa olla osapuolia, joille syntyy haittoja.

Palveluiden yhteiskehittäminen tärkeää, jolloin erilaisia huolia ja haittoja on mahdollista huomioida ja hallita.

Tulokset - Vaikutukset

Keskeisimmät havaitut hyödyt:

Ajansäästö

Kustannussäästö

Asiakaskokemus ja -tyytyväisyys

Uudet palveluinnovaatiot

Jokainen suunnitteluolettama on itsenäisesti kehitettävissä, mutta kattavimmat hyödyt mahdollistuvat kokonaisvaltaisella kehittämisellä.

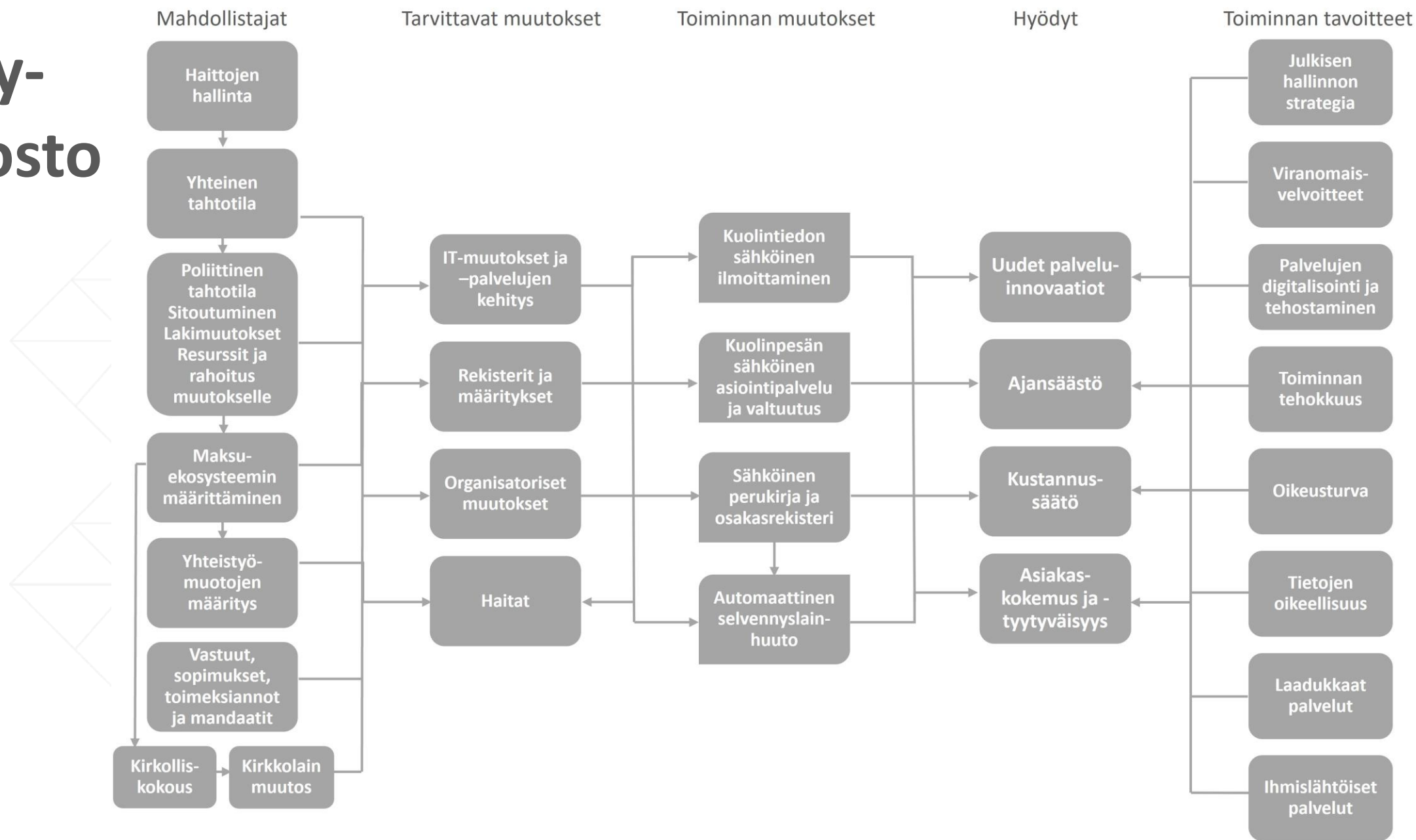
Digitaaliset palvelut, automaatio ja tiedon tehokas hyödyntäminen parantavat asiointikokemusta, palveluiden laatua sekä kansalaisten yhdenvertaisuutta ja oikeudenmukaisuutta.

Hyötyjen systemaattinen hallinta on tärkeää, jotta hyötyjä on mahdollista toteuttaa mahdollisimman kattavasti.

Palveluinnovaatiot mahdollistavat uusia palveluinnovaatioita ja edistävät digitaalista muutosta julkisella sektorilla.

Laadukas palvelu vaikean elämäntilanteen keskellä voi mahdollistaa pitkän, jopa elinikäisen asiakkuuden.

Hyöty- verkosto



Lopuksi

- Nykyinen prosessi on omaisia kuormittava ja sirpaleinen sekä suurelta osin paperinen.
- On tärkeää, että digitaalisesta palvelukokonaisuudesta tehtäisiin yhteistyössä **yhteentoimiva** ja **saumaton kokonaisuus** sen sijaan, että yksittäiset palveluntarjoajat digitoisivat hajanaisia ja sekavia paperiprosesseja.
- Ennakoinnin ja automaation avulla on mahdollistaa jopa poistaa asiointitarvetta, mutta se vaatii useiden organisaatioiden **yhteistyötä kohti yhteisiä tavoitteita**.
- Teknologiset keinot meillä on, mutta **aidosti yhteentoimivien**, elämäntapahtumien ympärille suunniteltujen digitaalisten palveluiden kehittäminen vaatii myös:
 - Siirtymistä pois osaoptimoinnista ja organisaatiosiiloista.
 - Poliittista tahtoa ja lakimuutoksia, sekä resursseja, rahoitusta ja mandaatteja kehityksen toteuttamiseen.
 - Palveluntarjoajien välistä yhteistä tahtotilaa sekä sitoutumista kehitykseen.
 - Uudenlaista yhteistyötä yli organisaatorajojen eli innovatiivista yhteistyötä.
- Viisas resurssien käyttö vaatii rohkeita päätöksiä ja kokonaisvaltaista yhteiskehittämistä.

Oletko kiinnostunut tutkimusyhteistyöstä?

Me Oulun yliopistolla teemme empiiristä tutkimusta liittyen digitaalisiin palveluihin, ohjelmistoihin ja järjestelmiin sekä julkisella että yksityisellä sektorilla. Yliopistoyhteistyö Ruotsissa ja Norjassa mahdollistaa myös yhteispohjoismaalaisen tutkimuksen.

**Ota rohkeasti yhteyttä!
Kiitos!**

Heidi Hietala
Oulun yliopisto



heidi.hietala@oulu.fi



www.oulu.fi/m3s



www.linkedin.com/in/heidihietala/

MILLAISIA ESTEITÄ LAINSÄÄDÄNNÖSSÄ JA TIETOJÄRJESTELMISSÄ TÄYTYISI YLITTÄÄ, ETTÄ ASIOINTI LÄHIOMAISEN KUOLEMAN JÄLKEEN OLISI VAIVATONTA?



PEKKA REHN
ylijohtaja
Digi- ja
väestötietovirasto



SAMPO LAPILA
varainhoidon
lakimiesten johtaja
Nordea



HEIDI HIETALA
väitöskirjatutkija
Oulun yliopisto



TUOMO YLI-HUTTULA

Johtaja, Finanssiala ry



VAALIKAUSI 2023-2027

DIGITALISAATIO PALVELEMAAN KANSALAISIA JA YRITYKSIÄ

*– Saumatonta kumppanuutta julkisen ja
yksityisen sektorin välillä*



C/5

76

DIGITAALISET PALVELUT



*Päättäjien
mielestä kaikessa
kansalaisten ja
yritysten
viranomais-
asioinnissa on
tarjottava
digitaalinen
palvelumuoto.*



DIGITAALISET PALVELUT

*Kaikessa kansalaisten
ja yritysten viranomais-
asioinnissa on
tarjottava
digitaalinen
palvelumuto.*



VAALIKAUSI 2023-2027



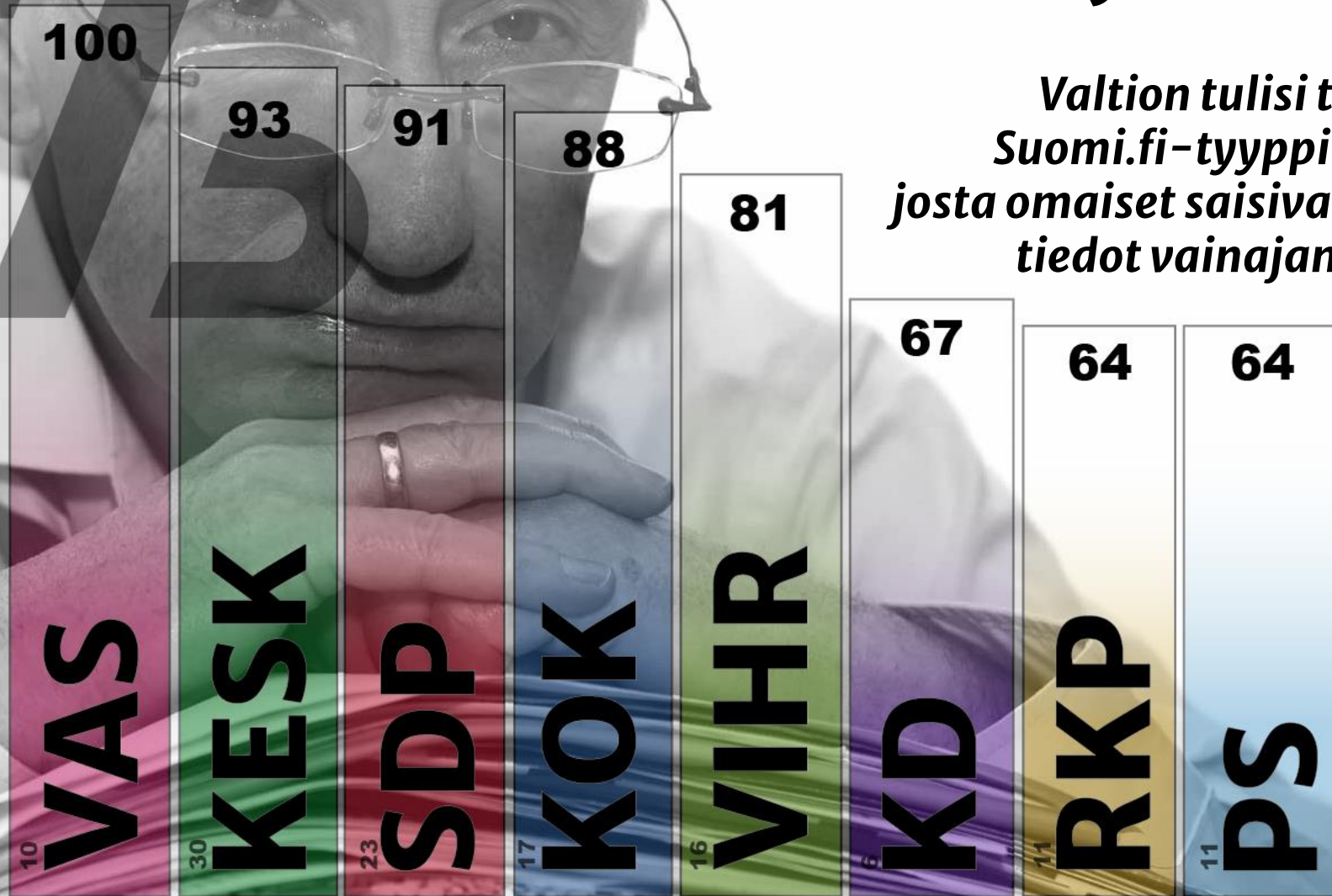
LÄHEISEN KUOLEMA JA BYROKRATIA

– Kansalaisille tärkeät tiedot yhteen ovat usein hajallaan erilaisissa rekistereissä ja asiakastietojärjestelmissä, jotka eivät aina keskustele toistensa kanssa

LÄHEISEN KUOLEMA JA BYROKRATIA

*Päättäjien mielestä valtion
tulisi tarjota turvallinen,
Suomi.fi-tyyppinen
palvelualusta, josta
omaiset saisivat
kaikki olennaiset
tiedot vainajan
sukulaissuhteista ja
omaisuudesta heti,
kun tieto kuolemasta
on kirjattu.*

LÄHEISEN KUOLEMA JA BYROKRATIA



Valtion tulisi tarjota turvallinen, Suomi.fi-tyyppinen palvelualusta, josta omaiset saisivat kaikki olennaiset tiedot vainajan sukulaissuhteista ja omaisuudesta heti, kun tieto kuolemasta on kirjattu.

Edunvalvonta- valtuutuksella pidät elämän omissa käsissäsi

Arki on arvaamatonta – sairaskohtaus, tapaturma tai onnettomuus voi yllättää meistä kenet tahansa. Siksi tulevaan on hyvä varautua. Edunvalvontavaltuutuksella varmistat, että sinulle tärkeät asiat pysyvät omissa käsissäsi silloinkin, kun et pysty itse päätöksiä tekemään.





Finanssiala.fi



@finanssiala



Finanssiala ry



Finanssiala ry



@finanssiala

***Hetkinen -
korjaamme
häiriötä!***

