



JOUKKUEPELIÄ HANKESUUNNI- TELMA

Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystoimisto

Etelä-Karjalan pelastuslaitos



Sisällysluettelo

1.	Johdanto	2
1.1	Hankkeen taustaa ja Etelä-Karjalan nykytilanne	2
1.2	Hankkeen toimijat, hankekoordinaatio ja yhteistyö sekä yhtymät tulevaisuuden sote-keskukseen	4
2.	Hankkeen tavoitteet, toimenpiteet ja mittarit	5
2.1	Vapaaehtoinen alueellinen valmistelu/ uusi maakunta ja hankekoordinaatio, osa-alue 1	6
2.2	Tiedolla johtamisen ja ohjauksen kehittäminen sekä datan laadun parantaminen, osa-alue 2	8
2.2.1	Tietojohdamisen kypsyyssanalyysi ja tiedolla johtamisen strategia	10
2.2.2	Tietojohdamisen ja -ohjauksen kehittäminen	11
2.3	Toimintatapojen ja -prosessien uudistaminen ja yhtenäistäminen digitaalisten välineiden avulla, osa-alue 3	13
2.3.1	Kansalaisen sähköiset asiointipalvelut palveluprosessien tukena	13
2.3.2	Asiakkuudenhallinnan ja asiakasohjauksen tietojärjestelmäratkaisujen kehittäminen tukemaan asiakkaan sujuvia palveluprosesseja	14
2.3.3	Pelastuslaitoksen ja sote-piirin yhteistyötapojen ja -toimintamallien määrittely ja pilotointi	16
2.4	Hankkeen tulokset ja tuotokset	18
2.5	Rajaukset, riippuvuudet ja sidosryhmät	18
2.6	Hankkeessa tarvittava osaaminen ja resurssit, aikataulu ja organisoituminen	19
3	Hankkeen kustannusarvio	20
4	Viestintä ja ennakoidut, tunnistetut riskit	21

1. Johdanto

Tämä on Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveyspiirin (Eksote) sote-rakenneuudistusrahoitushakuun valmisteltu Joukkuepeliä-hankesuunnitelma, joka tukee ja täydentää Yhteinen tulevaisuus – Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus Etelä-Karjalassa -hanketta ja tuo tarvittavaa tukea rakenteiden uudistamiseen tulevaa varten. Yhdessä hankkeet muodostavat kokonaisuuden, joka vahvistaa alueen sote-palvelujen saatavuutta ja hoidon sekä palvelujen jatkuvuutta ja saatavuutta kustannusvaikuttavasti.

STM:n valtionavustusten rakenneuudistusta tukeva kokonaisuus ”Sote-rakenneuudistusta tukeva alueellinen valmistelu 2020–2021” koostuu seuraavista osa-alueista: 1) Vapaaehtoinen alueellinen valmistelu ja hankekoordinaatio, 2) Tietojohtamisen ja ohjauksen kehittäminen ja 3) Toimintatapojen ja -prosessien uudistaminen ja yhtenäistäminen digitaalisten välineiden avulla sekä 4) Yhteistyötasoinen tai muu maakuntien yhteinen kehittäminen -hankkeeseen osallistuminen. Eksote hakee rahoitusta kolmeen ensimmäiseen alateemaan ja lisäksi osallistuu osa-alueessa 4 kahteen hankkeeseen.

1.1 Hankkeen taustaa ja Etelä-Karjalan nykytilanne

Etelä-Karjalan vahvuuksia ovat perinteisesti olleet vankka teollinen osaaminen, Venäjän raja ja Saimaa. Yhteistyön ilmapiiri ja yhteinen strateginen näkemys ovat näkyneet edelläkävijyytenä esimerkiksi sote-palvelujen järjestämisessä. Etelä-Karjalassa mennään kohti vuotta 2030 visiolla ”eKarjala on etevä edelläkävijä”. Vuodesta 2010 alkaen Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymä Eksote on järjestänyt/tarjonnut erilaisia integroituja ja toimintakykyä edistäviä sote-palveluja maakunnan noin 129 000 asukkaalle. Eksoteen kuuluvat kaikki maakunnan yhdeksän kuntaa. Tärkeä rooli sote-toiminnassa on myös yksityisillä ja kolmannen sektorin toimijoilla, asiakkailta ja palveluntuottajilla. Eksotella on noin 100 toimipistettä kaikkien eteläkarjalaisten käytössä kotikunnasta riippumatta. Etelä-Karjalan keskussairaala vastaa erikoissairaanhoidosta, ensivastetoiminta ja ensihoito järjestetään Eksoten toimintana yhdessä pelastustoimen kanssa.

Palvelutarpeet ja elinympäristö muuttuvat samalla, kun väestö vanhenee ja syntyvien lasten määrä vähenee. Alueelle heijastuvat myös erilaiset ja eritasoiset haasteet mm. asukkaiden kansantautiperimästä, päihteidenkäytöstä, kuntien verotulohaasteista ja rajaliikkuvuudesta johtuen. Alueen kuntien välillä on huomattavaa vaihtelua nettomenoissa ja tarvevakioiduissa menoissa. Palvelurakenne on avopainotteista ja kuntoutusta järjestetään monipuolisesti. THL-arviointiraportin nostoja on esitetty kuvassa 1.



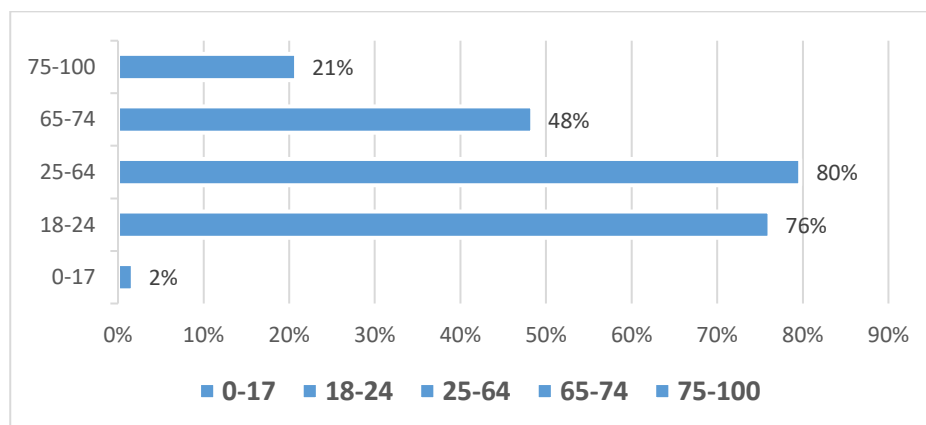
Sairastavuus on alueella keskimääräistä hieman suurempaa ja esimerkiksi sepelvaltimotauti on yleistä. Myös diabetes-luvut ovat huolestuttavia. Suun terveydessä on parannettavaa, mutta esimerkiksi lapsia, joilla on runsaasti kariesta, on keskimääräistä enemmän. Alueen suuri ikääntyneiden osuus nostaa palvelujen tarvetta ja kuntien heikentynyt talous vaikeuttaa kasvavien sote-kustannusten rahoitusmahdollisuuksia. Eksoten tarvevakioitu kustannuskehitys on THL:n mukaan matalampaa kuin valtakunnan sote-palvelujen kustannukset keskimäärin. Toimintakulujen muutos ei kuitenkaan korreloi väestömuutoksen kanssa. Erikoissairaanhoidon palveluja on hyvin saatavilla ja odotusaika kiireettömään hoitoon on maan lyhyimpiä, mutta päivystykseen palaavien osuus on suuri. Lääkäripula vaikeuttaa palvelujen saatavuutta. Lasten, nuorten ja perheiden perustason palveluissa resurssit on vaihtelevasti. Mielenterveys- ja päihdepalvelut on integroitu osaksi peruspalveluja, mutta kehittämistä tarvitaan. Säännöllisen kotihoidon asiakkaiden hoitusuus on kasvanut ja samalla kotihoidon resurssit on vahvistettu. Lapsilla ja nuorilla elintapoihin liittyviä riskitekijöitä esiintyy keskimääräistä vähemmän; sen sijaan aikuisväestön elintavoissa on parannettavaa. (THL 2019.)

Kuva 1. THL-arviointiraportista (2019) tehtyjä nostoja

Etelä-Karjalan maakunnan alueella on tapahtumassa nopea ikärakenteen muutos, joka pakottaa palvelurakenteen ja -verkon muutokseen. Todennäköisin väestökehitys tulee suuntaamaan alaspäin, jolloin Etelä-Karjalassa olisi vuonna 2023 alle 125 000 asukasta. Väestösuhteen muutos on heikentänyt kuntien kantokykyä

ja aiheuttanut haasteita kuntien taloudelle. Vaikka sosiaali- ja terveydenhuollon menot ovat valtakunnallisessa vertailussa keskimääräistä alhaisemmat (96/100) on kustannusten kasvaessa löydettävä uusia, tehokkaampia ja tuottavampia toimintamalleja vastaamaan kuntien kantokykyä.

Etelä-Karjalassa on jo 2010-luvun alusta asti kehitetty kansalaisen sähköisiä asiointipalveluja osana sosiaali- ja terveydenhuollon palveluketjuja. Kansalaisten ja ammattilaisten väliseen tiedonvälitykseen on käytössä erilaisia sähköisiä lomakkeita, esitietokaavakkeita ja viestinvälitystoiminto. Näiden lisäksi ajanvaraus, ajanvarausten tarkistus ja tulevista ajoista muistuttaminen on mahdollista asiointipalvelun kautta. Eksoten asiointipalvelussa on kuukausittain keskimäärin 25 000 käyntiä; palvelun käyttäjäksi on kirjautunut noin 59 500 alueen asukasta, joka kattaa väestöstä noin 46 %. Alla kuvassa 2 on esitetty eri ikäryhmien sähköisten palvelujen käyttöä. Ikäryhmissä 18–64-vuotiaat lähes 80 % käyttää asiointipalvelua. Eksotessa (koko maakunnan alueella) on myös käytössä SoteDigin tuottama Omaolo-palvelu hoidontarpeenarvioinnin työkaluna. Maaliskuuhun 2020 mennessä oirearvioita oli Eksoten alueella tallennettu reilut 2 000. Suomi.fi-palveluja hyödynnetään osana asiointipalvelua.



Kuva 2. Eksoten sähköisen asiointipalvelun hyödyntäminen ikäryhmittäin

Eksotessa on käytössä yksi yhteinen sähköinen potilastietojärjestelmä ja vanhat terveydenhuollon tiedot on viety Kanta-arkistoon. Sosiaalihuollossa on yksi yhteinen asiakastietojärjestelmä ja sosiaalihuollon tietoja on viety Kanta-arkistoon vuodesta 2018 lähtien. Asiakkuudenhallinnassa on yksi yhteinen prosessiohjelma ja tietojohdamisen tueksi on kehitetty TIJO-malli, jolla voidaan yhdistää kustannus-, toiminta- ja henkilöstöresurssitietoja. TIJO-malli mahdollistaa mm. erilaisten asiakasryhmien kustannusten ja toiminnan vertailun. Mallia on hyödynnetty esim. sote-tietopakettimallin mukaisissa vertailuissa (Sitra ja STM).

Laaja-alainen digitaalisten ratkaisujen integrointi osaksi palveluketjuja ja palvelujen tuottamista vaatii muutostoiminnan tukea. Palvelujen saatavuuden näkökulmasta digitaalisten palvelujen tarve kasvaa: tarvitaan toimintamallien uudistusta, ammattilaisen työkuulttuurin muutosta ja osaamisen laajentamista. Onnistuneet digitalisaatiota hyödyntävät mallit edellyttävät yhdenmukaista kirjaamista ja yhteisiä käsite- ja tietomalleja. Tietojohdamisen arkkitehtuuri perustuu aiemman sote-valmistelun yhteydessä kuvattuun järjestäjän tietojohdamisen malliin ja kuvaindikaattoreihin. TIJO-konsepti toimii suoraan perustana tulevalle sote-palvelujen tietomallin toteutukselle ja laventaa sitä myös palvelutuotannon integroituun seuraamiseen. Tietojohdamisen kypsyysmallin arviointi nykytilan kuvauksen yhteydessä on välttämätöntä.

Etelä-Karjalassa maakunnallinen pelastuslaitos (Etelä-Karjalan pelastuslaitos EKP) ja Eksote ovat jo aiemmin kehittäneet kotona asumisen turvallisuutta (KAT-hankekokonaisuus). Joukkuepeliä-hankkeessa hyödynnetään ja edelleen kehitetään palvelutarpeeseen perustuvia ja turvallisuutta lisääviä palveluja digitalisaatiota hyödyntäen. Turvallisuus ja hyvinvointi ovat yhteiskunnallisesti tarkasteltuna vahvasti sidoksissa toisiinsa. Eri toimijoiden on luotava edellytykset palvelutuotannon yhteensovittamiseen tarveperusteisiksi palvelutuotantoketjuiksi. Täten tehostetaan palveluiden toteutusta ja kehittämistä sekä parannetaan palveluiden tuottamiseen tarvittavaa resurssien käyttöä ja kohdentuvuutta.

1.2 Hankkeen toimijat, hankekoordinaatio ja yhteistyö sekä yhtymät tulevaisuuden sote-keskukseen

Joukkuepeliä-hanke on luotu tukemaan maakunnallista asiakaslähtöistä sote-valmistelua, parantamaan tiedolla johtamisen perustaa, tuomaan uusia ratkaisuja tiedolla johtamisen ja digitaalisilla työkaluilla tuettujen toimintaketjujen luomiseksi sekä testata järjestämiseen ja tiedolla johtamiseen liittyviä yhteistyömalleja alueen Pelastuslaitoksen ja sote-palvelujen järjestäjän kesken. Joukkuepeliä tukee, sitoo ja vahvistaa Yhteinen tulevaisuus - Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus Etelä-Karjalassa -hanketta.

Hankkeeseen osallistuvat Etelä-Karjalan maakunnan kaikki kunnat ja Etelä-Karjalan pelastuslaitos. Hanke käsittää 100 % maakunnan väestöstä. Kuntien edustajana toimii Eksote, joka hallinnoi hanketta. Hanke toteutetaan tiiviissä yhteistyössä alueen toimijoiden ja toisten alueellisten hankkeiden kanssa. Hankkeen toteutukseen tarvitaan asiantuntijaostopalvelua ja investointeja, joista tarkemmin alaluvussa 2.6.

Joukkuepeliä-hanke toimii Etelä-Karjalassa Yhteinen tulevaisuus - Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus Etelä-Karjalassa -hankkeen ns. sisarhankkeena. Kehittäminen vastaa Yhteinen tulevaisuus -hankkeen digitaalisiaatiotarpeisiin sisältäen kirjaamisosaamisen vahvistamisen, tiedolla johtamisen sekä sote-palvelujen arviointiin ja järjestämiseen liittyvien prosessien digitaalisten työvälineiden kehittämisen. Vaikuttavan sote-keskuksmallin ja -muutoksen aikaansaamiseksi tällä rahoituksella on suuri merkitys alueelle. **Joukkuepeliä-hankkeessa kehitetään viitekehystä erilaisten sote-keskusta ja tulevaisuuden sotea tukeviin ratkaisuihin.**

Soten tiedolla johtaminen perustuu toteutuneen toiminnan itsearviointiin ja tulevan toiminnan suunnitteluun tietojen ja kokemusten perusteella. Kehittäminen perustuu Toivo-ohjelman Virta-hankkeen kanssa tehtävään yhteistyöhön. Sosiaalihuollon tiedonkeruun kehittämispolun mukainen kehitys huomioidaan osana sosiaalihuollon tiedonhallinnan kehittämistä. Myös Valtava-hankkeessa tehtyä kehittämistyötä huomioidaan tarvittavin osin. Eksote on kehittänyt palveluintegraatiota vuodesta 2010: Rakenteita muuttamalla on tehty merkittäviä uudistuksia maakunnan sote-palveluihin. On kuitenkin todettu, että asiakkaan näkökulmasta sote-palvelujen arviointi- ja myöntämisprosessi tai jo palveluissa olevien asiakkaiden tilanteen kokonaisvaltainen hallinta ei toteudu maakunnassa kaikilta osin yhdenmukaisena. Erilaisia palvelutarpeen arvioita tehdään samoille asiakkaille (esim. iäkäs ja vammaispalvelujen tarpeessa oleva) tai potilaille erillisinä (kuntoutus- ja palvelutarpeen kartoitus) ja osittain myös päällekkäisinä (hoito- ja palvelusuunitelma). Sosiaali- ja terveydenhuollon integraation syventämiseksi, mutta myös soten eri palveluiden ja toimijoiden välisen yhteistyön lisäämiseksi tarvitaan nykyistä ketterämpiä toimintamalleja ja niiden tueksi parempia tietojärjestelmiä.

Asiakas- ja potilastietojärjestelmiin on jo kirjattu, ja kirjataan, valtava määrä asiakas- ja potilaskohtaista tietoa. Tietoa ei tällä hetkellä kuitenkaan pystytty hyödyntämään riittävästi palveluiden tuottamisen tai kokonaisuuksien seuraamisen ja kehittämisen näkökulmista. Kerran kirjattua tietoa tulee tulevaisuudessa pystyä hyödyntämään nykyistä paremmin ruohonjuuritasolla asiakas- tai potilastyössä ja johtamisen eri tasoilla. Datat laatu tulee parantaa mm. henkilöstön kirjaamisosaamista kehittämällä. Kirjaamisosaamisen tarve tulee korostumaan erityisesti esimerkiksi Kanta-palveluihin liittyvien kansallisten määritysten käyttöönoton myötä. On havaittu, että yksilötason kirjausten laatuun vaikuttavat kirjaajan ymmärrys tiedon käytöstä ja mahdollisuus reflektoida kirjausten kautta toteutuneita toimenpiteitä eri tasoilla. Tiedonhallinnan näkökulmasta henkilöstölle tulee tarjota mahdollisuus nähdä ja hallita asiakkaan tai potilaan palvelupolkuja nykyistä paremmin. Tietojohdamisen myötä rakentuvat raportit, mittarit ja eritasoiset analyysit tuovat yksilötasolle esille kirjaamisen vaikuttavuuden jo tiedontuotannon alkumetreillä. Kytkemällä analysoitu tieto takaisin tietoa tuottaville tahoille luodaan jatkuva tiedonparantamisen kehys.

Olemassa olevia tietojärjestelmiä ja tiedon hyödyntämistä tulee ylläpitää ja kehittää jatkuvasti. Uusia tietojärjestelmiä ja digitaalisia toimintamalleja kehitetään erityisesti asiakkuuden hallinnan, toiminnanohjauksen, ennakoivan analytiikan, eritasoista johtamista tukevien mittaristojen, sähköisten asiointipalveluiden ja kotiin vietävien teknologioiden alueella. Sosiaali- ja terveydenhuollon uudistuksen tietojärjestelmiin ja tiedonhal-

linnan kehittämiseen oleellisesti vaikuttava tavoite on nostaa asiakas keskiöön. Tämä edellyttää määrätietoista digitalisaation läpivientiä palvelujärjestelmissä. Toteutumisessa oleellinen edellytys on tiedonhallinnan ja ICT-palvelujen uudistaminen sekä tavoitteellinen palvelujärjestelmän ja ammattilaisten toiminnan muutos.

2. Hankkeen tavoitteet, toimenpiteet ja mittarit

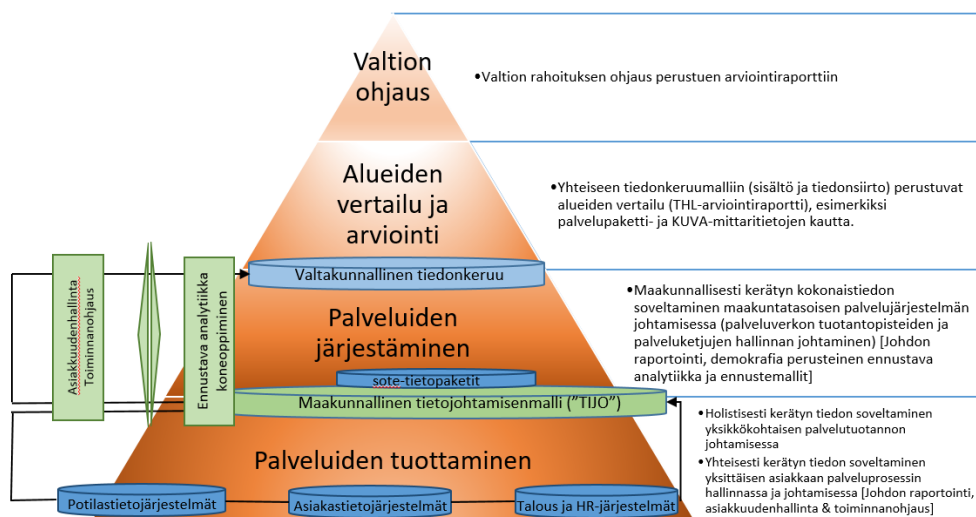
Päätavoitteena on luoda maakunnallinen toimintaympäristö, jossa tieto on hyödynnettävissä asiakkaan palveluketjuissa saumattomasti ja laaja-alaisesti sote-toimijoiden sekä soveltuvin osin pelastuslaitoksen välillä jatkokehittämällä ja hyödyntämällä olemassa olevaa, yhteistä teknologiaa, mm. Etelä-Suomen erityisvastuualueella (HYKS-erva) yhteinen tietoallas ja tukemalla kytköstä valtakunnalliseen tiedonhallintaan. Lisäksi hankkeessa edelleen kehitetään asiakkaan digitaalisia palveluketjuja vastaamaan nykypäivän tarpeita ja virtaviivaistamaan palveluprosesseja. Joukkuepeliä-hanke jakaantuu kolmeen osa-alueeseen:

1. Vapaaehtoinen alueellinen valmistelu ja hankekoordinaatio

Etelä-Karjalassa jatketaan sosiaali- ja terveydenhuollon maakunnallisen palvelujärjestelmän kehittämistä niin, että jatkossa voidaan tarjota integroidut, vaikuttavat ja palvelutarpeeseen vastaavat palvelut. Alueella sosiaali- ja terveydenhuolto toimii jo maakunnallisesti, ja siksi vapaaehtoisesta valmistelusta vastaa Eksote. Valmistelua tehdään yhteistyössä mm. kuntien, pelastuslaitoksen ja maakuntaliiton kanssa. Valmistelun ohjauksesta Eksoten hallitukselle ennen lainsäädännön hyväksymistä vastaa Eksoten strategia- ja tulevaisuusjaosto. Valmistelussa hyödynnetään edellisellä hallituskaudella maakunnallisesti valmisteltua työtä soveltuvin osin, erityisesti tietojohdamisessa. Valtuusto ja hallitus osallistetaan valmisteluun erilaisten kyselyjen, työpajojen ja seminaarien kautta. Asukkaiden ja järjestöjen osallisuutta vahvistavat esimerkiksi kehittäjäasiakkaat ja kokemusasiantuntijat. Valtakunnallisiin sote-valmistelun työryhmiin osallistuvat asiantuntijat aihealueen mukaisesti. Alueen yhdyshenkilöt vastaavat asioiden valmistelusta ja viestinnästä alueella.

2. Tiedolla johtamisen ja ohjauksen kehittäminen sekä datan laadun parantaminen

Suomalaisen soten ongelma ei nykypäivänä ole tiedon puute vaan tiedon siiloutuminen ja hajanaisuus. Tämä on johtanut mm. valtavaan määrään manuaalista työtä, syy-seuraussuhteiden ymmärtämättömyyteen, raporttien taaksepäin suuntautumiseen ja osin toiminnallisten muutosten pysähtyneisyyteen. Tulevaisuuden toiminta perustuu yhteiseen tietopohjaan, jota sovelletaan perinteisen organisaatiojohtamisen, yksittäisen asiakkaan palveluiden ja palveluketjun johtamiseen sekä kansalliseen tiedonkeruuseen ja raportointiin (kuva 3). Hankkeen tarkoituksena on kehittää olemassa olevia teknologioita hyödyntämällä tietojohdamisen toimintaympäristö, joka vastaa organisaation, maakunnan sekä valtion asettamiin tavoitteisiin. Tavoitteena on toteuttaa tärkeimmät osa-alueet tavoitearkkitehtuurista, jotta rakenneuudistus ja tulevaisuuden sote-keskus saavat riittävät tietojohdamisen edellytykset toimiakseen omien tavoitteidensa saavuttamiseksi.



Kuva 3. Tietopohjan rakenne

3. Toimintatapojen ja -prosessien uudistaminen ja yhtenäistäminen digitaalisten välineiden avulla

Tavoitteena on palveluketjujen sujuvoittaminen asiakkaan ja ammattilaisen näkökulmasta. Digitaalisten työvälineiden tarpeet nousevat toiminnallisten prosessien ja mallien kehittämisestä. Digitaalisia ratkaisuja tul- laan ottamaan käyttöön Yhteinen tulevaisuus-sote-keskuksessa kehitettävien toimintamallien tukemiseksi ja tiedon saatavuuden laajentamiseksi. Digitaalisia ratkaisuja tullaan hyödyntämään mm. kansalaisten sähköi- sen asioinnin ja asiakkuudenhallinnan ja asiakasohjauksen työkaluina. Yhteisiä palveluketjuja on kehittä- mässä Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveyspiirin lisäksi soveltuvin osin Etelä-Karjalan pelastuslaitos.

4. Yhteistyötasoinen tai muu maakuntien yhteinen kehittäminen

Eksote osallistuu kahteen osa-alueeseen 4 kuuluvaan ylimaakunnalliseen hankkeeseen, joita ovat Matalan kynnyksen vaikuttavien psykososiaalisten hoitojen laaja tarjonta perustasolta -hanke (HUS Psykiatria hallin- noi ja on päähakija) sekä Vaasan sairaanhoitopiirin hallinnoima PATA – Asiakaspalvelukeskus-hanke, jossa päätavoitteena on kehittää alueellinen, monikanavainen neuvonta- ja palveluohjauskeskus sosiaali- ja ter- veydenhuollon asiakkaille digitaalisilla ratkaisuilla tuettuna. Tarkemmin näistä osa-alueen 4 hankkeista on luettavissa päätoteuttajien hakemuksista.

2.1 Vapaaehtoinen alueellinen valmistelu/ uusi maakunta ja hankekoordinaatio, osa-alue 1

Vapaaehtoinen valmistelu tukee maakunnallista järjestäjää alueen palvelukokonaisuuden kehittämisessä sote-uudistuksessa asetettujen tavoitteiden saavuttamiseksi. Yhteinen tulevaisuus -hankkeen avulla vah- vistetaan peruspalveluja, joita sidotaan sekä integroidaan vahvemmin erikoistason palveluihin digitalisaa- tiota hyödyntäen. Vahva panostus asiakasohjaukseen sitoo eri toimijat asiakaskeskeiseen toimintamalliin. Valmisteluvaiheessa Joukkuepeliä -hankkeen osiossa 1 jatketaan integroitujen palvelujen ja toimintamal- lien kehittämistä alueen tarpeiden perusteella. Erilaisten kehittämishankkeiden (kuten Yhteinen tulevai- suus ja Joukkuepeliä) hallinta ja hankkeiden osa-alueiden koordinaatio edellyttävät toimijoiden yhteis- työtä valmistelu- ja toimeenpanovaiheessa valtakunnallisesti, alueellisesti ja paikallisesti. Yhteistä maa- kuntaa valmistelevat kehittämishankkeet ja järjestämisroolikokonaisuuden hallintaa valmisteleva toi- minta näiden yhteisten hankkeiden osalta edellyttää yhteistä valmistautumista.

Tavoitteet

Valmistaudutaan uuden maakunnan edellyttämiin rakenteellisiin ja hallinnollisiin muutoksiin. Yhteinen tietopohja ja tietojohtamisen malli luovat perustan valmistelulle. Pää tavoitteena on vapaaehtoinen alueellinen yhteistyön ja yhteisen valmistelun tukeminen ja uuden maakunnan valmistelu: Ennakoidaan toiminnan ja palvelujen järjestämisroolin näkökulmasta väestön tulevia palvelutarpeita ja kehitetään palvelujärjestelmäkokonaisuutta yhdessä asukkaiden, henkilöstön ja eri toimijoiden kanssa. Koordinoidaan Joukkuepeliä-hankekokonaisuutta ja yhdistetään tuloksia ja hyviä malleja muihin alueella tai kansallisesti kehitettyihin toimintamalleihin.

Toimenpiteet

Ensimmäisessä vaiheessa, ennen hallituksen esitystä, Etelä-Karjalassa valmistellaan uuden maakunnan toimintakokonaisuutta. Asukkaita ja eri toimijoita osallistetaan palvelujen kehittämiseen. Tietojohtamisen mallin kehittämisen avulla luodaan työkaluja maakunnan johtamiselle sekä toiminnan ja kustannusten seurannalle läpinäkyvyyttä lisäten. Kehittämisessä huomioidaan valtakunnallisten kehittämiskokonaisuuksien tavoitteet ja edistyminen. Sote-tietopaketteja jatko kehitetään ja seurantamittarit valitaan kuvamittaristokokonaisuudesta yhteistyössä Sote-digin kanssa.

Henkilöstön saatavuuden turvaamiseksi tehdään yhteistyötä alueen ammattiopiston ja ammattikorkeakoulun sekä yliopistojen kanssa muun muassa sosiaalityön ja lääketieteen saatavuudessa. Yhteistyö yliopistosairaalan kanssa on tunnustettu ja todettu erittäin tärkeäksi tulevaisuuden sote-toiminnan tekijäksi ja mahdollistajaksi. Lisäksi palkkojen harmonisointi toiminnan käynnistyessä ja siihen valmistautuessa on merkittävä riskitekijä, joka on huomioitava. Myös vapaaehtoisesti toteutettujen kuntayhtymien, kuten Eksote, osalta tulisi huolehtia taloudellisesta tuesta palkkaharmonisointiin liittyen henkilöstön saatavuuden turvaamiseksi. Kustannusten korvaaminen kuntayhtymämallilla toimiville ja tuleville maakunnille tulisi huomioida tulevien vuosien valtionavustuksissa.

Toisessa vaiheessa, kun hallituksen esitys järjestämisvastuusta on tehty, siirrytään siirtoa valmisteleviin toimenpiteisiin, joita ovat esimerkiksi henkilöstö-, omaisuus- ja sopimussiirrot sekä hallinnon rakenteet. Tässä vaiheessa päätetään tuottamisen reunaehdoista ja esim. markkinoiden kartoittamisella luodaan kuva markkinoiden toimivuudesta, tarjonnasta ja olemassa olevasta kilpailutilanteesta. Sillä voidaan tunnistaa myös mahdolliset markkinapuutetilanteet, jotka edellyttävät järjestäjältä toimenpiteitä. **Kolmannessa vaiheessa eli** lakien hyväksymisen jälkeen alkaa järjestämisen rooliin ja tehtävään liittyvän siirron valmistelu, päätöksentekorakenteiden tunnistaminen ja vahvistaminen, viestintä ja erilaisten siirtojen viimeistely, jotka kaikki liittyvät tiekarttaan vaiheissa 4 ja 5.

Tavoitteet	Toimenpiteet	Mittarit
1. vaihe: Etelä-Karjalassa valmistellaan uuden maakunnan toimintakokonaisuutta	Käynnistetään valmistelutoimet uuden maakunnan perustamiseksi.	Valmistelun eteneminen vaiheittain aikataulussaan -toteuma
	Jatketaan kokonaiskustannuksen hallinnan toimintamallien kehittämistä. Palvelujen ja hallinnon uudistamisen tarve on vahvassa yhteydessä talouskehitykseen.	Kustannuskehityksen hallintamallien sisältö on määritelty ja sovitettu tulevaan senhetkisen tiedon perusteella.
2. vaihe: Uuteen maakuntaan siirtymisen valmistelu	Määritellään maakunnalle yhtenäinen strategisen johtamisen näkemys, jonka mukaan toimitaan yhteistyössä. Yhteisiä tavoitteita toteutetaan koordinoitusti esimerkiksi hyvinvoinnin, kehittämisen, varautumisen tai tiedolla johtamisen sekä digitalisaation kehittämisen palveluilla	Siirtovalmistelujen kohteet ja määrät on tunnistettu ja valmisteltu
	Tunnistetaan eroavaisuudet nykyisen kuntayhtymämallin ja tulevan maakuntamallin välillä	järjestämisen rooliin ja tehtävään liittyvää siirtoa on valmisteltu
	Arvioidaan palvelujen tarpeesta aiheutuvia muutostarpeita sisällöllisen kehittämisen näkökulmasta (esim. iäkkäiden palvelurakenne, mielenterveysstrategia, LAPE-strategia).	Tarvittavat muutostoimenpiteet valmisteltu ja aloitettu
		Arviointi tehty
3. vaihe: Järjestämisen rooliin ja tehtävään liittyvän siirron valmistelu	Järjestämisen rooliin ja tehtävään liittyvän siirron valmistelu	Siirtovalmistelujen kohteet ja määrät on tunnistettu ja valmisteltu
	Päätöksentekorakenteiden tunnistaminen ja vahvistaminen	Päätöksentekorakenteet tunnistettu ja vahvistettu
	Viestintä	Viestinnän muodot ja määrä
	Siirtojen viimeistely	Yhteisen strategian syntyminen

Kuva 4. Toimintaperustainen tavoitearkkitehtuuri.

Tietojen keruu ja yhdistely tuotetaan maakunnallisella tasolla (Virta-hanke), mutta perustuen valtakunnalliseen ”selkäranka-tietomalliin”. Tämä malli on kaikille yhteinen, mutta kukin alue voi sitä laajentaa dynaamisesti tarpeidensa mukaan. Tavoitearkkitehtuurin (kuva 4) mukaisesti Eksoten käytössä olevien tietojärjestelmien tietosisällöt siirretään eräajopohjaisesti tai palveluväylän kautta Etelä-Suomen erityisvastuualueella (HYKS-erva) olevien eri sote-kuntayhtymien yhteisessä käytössä olevaan, pilvestä toimitettuun tietoallasteknologiaan. Tietosiirroissa hyödynnetään erva-alueella jo toteutettuja tietopoimintamalleja niin pitkälle kuin mahdollista, vaikka kullakin kuntayhtymällä on oma tietoallasinstanssinsa. Eksoten tiedot siirretään tietoaaltaan raakatietokerrokselle. Tässä yhteydessä toteutetaan pseudonymisointitoimenpiteet, joiden kautta mahdollisesta lainsäädännön mukainen tietojen ensi- ja toissijainen käyttö. Pseudonymisointi perustuu vahaan salaukseen, joka on asiakkaan luvituksella purettavissa erikseen säilötyllä salausavaimella. Maakunnan tasolla kerätty tieto toimitetaan valtakunnalliseen tiedonkeruuseen (Valtava-hanke).

Raakatietokerroksen päälle rakennetaan tarvittavat tietosisältökohtaiset tietovarastoratkaisut. Keskeisin kehityskohde on holistinen tietojohdantamisen malli (TIJO), joka kytkee yhteen asiakkaan demografiset tiedot, asiakastason sote-palvelukäytön sekä palvelukäyttöön liittyvät kustannukset ja tuotantotekijätiedot kuten esimerkiksi henkilökunnan työpanoksen. TIJO toteuttaa valtakunnallisen määrittelyn ja SoteDigi Oy:n toteuttaman sote-järjestäjän tietomallin sekä laajentaa sitä Eksoten toiminnan kehittämisen ja johtamisen vaatimalla tavalla.

Tietovarastoratkaisujen ja tietomallien sekä **TIJO:n päälle toteutetaan organisaation johtamisen sisäiset mittarit sekä kansalliset vaikuttavuutta mittaavat kokonaisuudet tarvittavilta osin** (KUVA-mittarit ja sote-tietopaketit). Organisaation sisäiset mittarit kuvaavat yleensä taloutta, henkilöstöä, toimintaa sekä asiakkaan saamaa palvelua sekä näiden kombinaatiota, joka sote-palveluissa voidaan käsittää palveluiden vaikuttavuuden arviointina. Mittarina toteutetaan esimerkiksi hoitopääsyn mittaaminen yhdistettynä asiakkaan taustatietoihin, palvelutuotannon resursseihin (henkilökunnan määrä jne.). Uudessa maakuntaorganisaatiossa toiminnan tehokkuuden ja palvelutuotannon lisäksi huomioidaan integraation toimivuus hoito-/palveluketjujen näkökulmasta. Lopputuotoksena sisäisistä mittaristoista syntyy esimerkiksi johdon työpöytä ratkaisuja organisaation eri tasoille operatiivisesta johtamisesta ja esimiestyöstä strategiseen johtamiseen.

Toimintaperustaisen tavoitearkkitehtuurin raakatietokerros, erilliset sote-tietovarastot ja dynaaminen sote-tietomalli toimivat tietolähteenä myös **keinoälykerrokselle**, jonne rakennetaan Eksoten asiakaskunnan (niin yksilö- kuin ryhmätasolla) palvelukäytön, terveyden- ja sairauden kehittymiseen liittyviä, preventiokeskeisiä, ennustemalleja. Nämä ennustemallit voidaan kytkeä asiakkuudenhallinta- ja toiminnanohjauskerroksella mm. yksilöityyn asiakastasoiseen tietoon mm. erilaisten riskiherätteiden laitimiseksi.

Tavoitearkkitehtuuriin kuuluu **asiakkuudenhallinta- ja toiminnanohjauskerroksen toteuttaminen**. Toiminnanohjausosiossa hallitaan asiakkaan laajoja palveluketjuja, erityisesti niissä tilanteissa, joissa asiakkaalle tuotetaan palveluita useasta eri Eksoten palveluyksiköstä. Palveluhallinta tähtää keskeisesti ”kotoa-kotiin” prosessin hallintaan, sisältäen niin erikoissairaanhoidon, perusterveydenhuollon kuin sosiaalihuollon palveluyksiköiden palveluketjuihin ohjauksen. Asiakkuudenhallinta ja toiminnanohjaus kytkeytyvät keskeisesti Eksoten asiakasohjauskeskuksen toimintamalliin. Toiminnanohjausosio hyödyntää TIJO:n tietoja sekä kirjoittaa takaisin TIJO:oon asiakkaan palveluketjujen hallintaan liittyviä prosessitietoja.

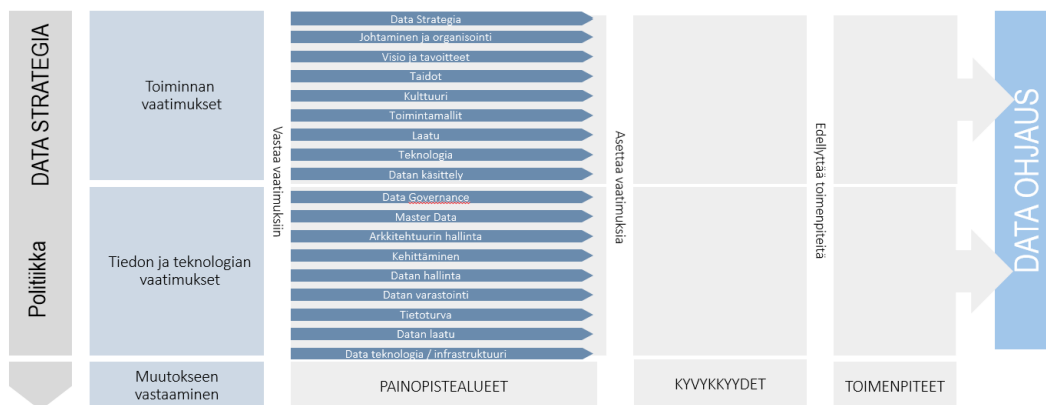
Asiakkuudenhallinta- ja toiminnanohjauskerroksen käyttöliittymät kytketään Eksoten käytössä oleviin asiakas- ja potilastietojärjestelmiin kontekstinvaihtointegraation (esim. SMART on FHIR) kautta. Tavoitteena on muodostaa loppukäyttäjän (sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilainen) kannalta eheä käyttöliittymäkokonaisuus työpöytäajattelun kautta. Työhyvinvoinninalusta on tavoitteellinen toimintamalli ja tietojärjestelmäkokonaisuus, jonka tarkoituksena on tuoda Eksoten työntekijöiden hyvinvointiin ja palvelutarpeen ennustamiseen liittyviä preventiivisiä toimenpiteitä esille työntekijälle, Eksotelle ja työterveydenhuoltopalveluita tuottavalle palveluntuottajalle.

Valtakunnallisessa Toivo-ohjelmassa tuotetaan maakuntien tietojohtamiseen liittyvä valtakunnallisia ratkaisuita (Virta) sekä valtiohallinnon omaan tietotuotantoon ja valtakunnalliseen tiedonkeruuseen liittyviä ratkaisuita (Valtava). Eksote tutkii yhdessä HYKS-ervan muiden maakuntien vastuualueiden kanssa, olisiko järkevää ja mahdollista toteuttaa yhteistä tietoallasteknologiaa käyttäen yhtä tiedonsiirtorajapintaa valtakunnallisiin Valtava-hankkeen mukaisiin tiedonkeruualustoihin, esimerkiksi sote-tietopakettien sisältämiin tietoihin liittyen.

2.2.1 Tietojohtamisen kypsyysanalyysi ja tiedolla johtamisen strategia

Eksotessa on määritelty tietojohdamisen kehittämismallia, jolla on tarkoitus tunnistaa ja kehittää tietojohdamisen kokonaishallinnan osatekijöitä. Kehittämismallin on tarkoitus tuoda jatkuvuutta ja johdonmukaisuutta tietojohdamisen kehittämiseen sekä luoda paremmat mahdollisuudet varautua tuleviin toiminnanmuutoshankeisiin. **Hankkeessa on tarkoitus luoda systemaattinen, kuvaus tietojohdamisen hallitusta ja keskitetystä kehittämisen toiminnasta ja rakenteesta sekä saada malli jalkautettua organisaation käyttöön.** Tämä mahdollistaisi kokonaisuuden kannalta yhdenmukaisten toimintatapojen ja -ratkaisujen, vakioitujen menetelmien ja kuvauskäytäntöjen käyttöönoton tietojohdamisen kehittämisessä.

Tietojohdamisen kehittämismallin yhteydessä on kuvattu ns. data driven -viitekehys (kuva 5) eli tiedon ja datan hallintamalli. Toimissaan viitekehys mahdollistaa sen, että vastuut, tehtävät ja roolit ovat selvät ja ne voidaan sovittaa kuhunkin tarpeeseen loogisesti. Viitekehysten painopiste on kehittämisessä ja digitalisaation edistämässä. Se suojaa dataa sisäisiltä ja ulkoisilta uhkilta sekä sen avulla määritetään vastuut ja säännöt tietojohdamisen näkökulmasta. Viitekehys toimii niin Eksoten kuin maakunnan tasolla. **Hankkeessa on tarkoitus kuvata koko viitekehys ja sen sisältö, jotta pystymme vastaamaan kypsyysanalyysiin sekä luomme pohjan edistyneelle tietojohdamiselle sekä datan ohjaukselle.**



Kuva 5. Data driven -viitekehys

Data driven -viitekehyksen jalostaminen tarkemmalle tasolle tuo vastaukset tietojohdamisen poliittisiin kysymyksiin, vaatimuksiin, tietojohdamisen painopistealueisiin sekä tarvittaviin kyvykkyyksiin ja toimenpiteisiin. Viitekehyksen käyttöönotto vastaa suurilta osin myös SoteDigin tuottamaan tietojohdamisen kypsyysanalyysiin.

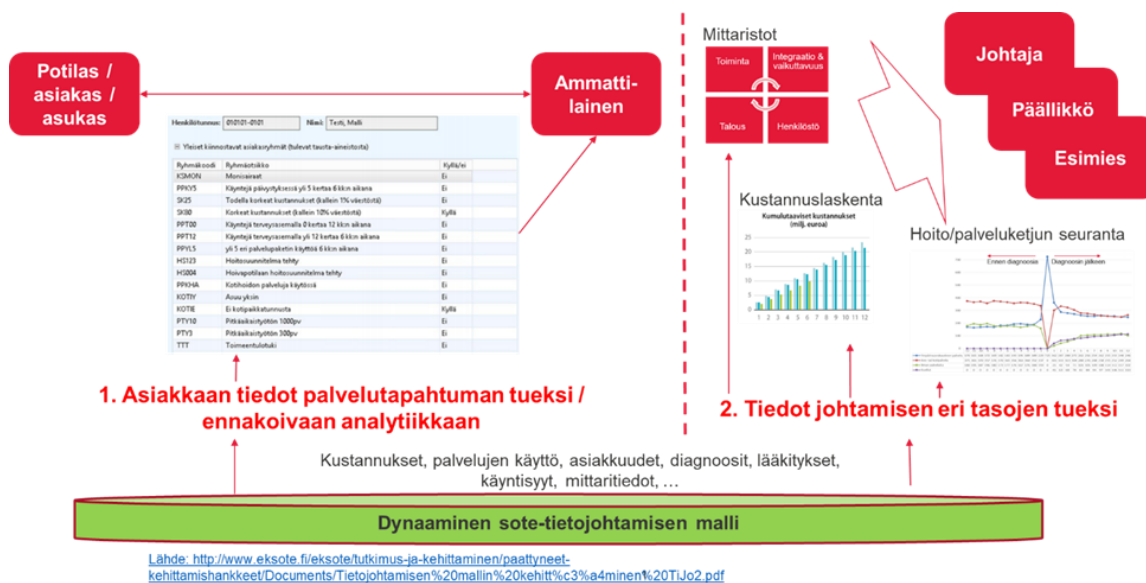
Toimenpiteet alkavat datastrategian luomisesta, jossa määritellään tietojohdamisen vaatimukset eri näkökulmista. Painopistealueiden tarkempi määrittely ja kuvaaminen luovat tarkemman nykytila-analyysin ja asettavat vaatimukset erilaisille kyvykkyyksille datastrategian ja tietojohdamisen toteuttamiseksi. Viitekehys ja tietojohdamisen kehittämissmalli yhdessä mahdollistavat paremman datalaadun ja hyödyntämisen. **Datan laadun parantaminen on keskeinen toimenpide tietojohdamisen kehittämisessä.**

Sosiaalihuollon kansalliset prosessit ja tiedon laatu suhteessa uudistuvaan tiedonkeruuseen ovat tulleet näkyviksi Kanta-liittymisten kautta. Organisaatioissa vaaditaan uudenlaista resurssia jäsentämään oman toiminnan sisältöjä ja niissä tapahtuvia muutoksia kirjaamisen oikaisemiseksi asiakas- ja potilasrekisterien välillä sekä määrittämään järjestelmien käyttöoikeudet vastaamaan kansallisia määräyksiä kaikkiin asiakastietoja sisältäviin järjestelmiin. Siksi tarvitaan jatkuvaa sosiaalihuollon kirjaamisen sisältö- ja järjestelmäkoulutusta, jolla saavutetaan ymmärrystä ja laatua asiakkaan prosessista ja valmistaudutaan Kanta II -vaiheen käyttöönottoon, jolloin asiakas pääsee katsomaan omat asiakastietonsa Kanta-palvelun kautta Omakannasta. Kanta II -vaiheen käyttöönoton myötä sosiaalihuollon sisällön tuntemusta vaaditaan yhä enemmän myös ns. ”yhteisen asian” määrittelemiseksi. Hyvällä tiedonhallinnan prosessiosaamisella ja yhteisen asian ymmärryksellä voidaan turvata asiakastietojen näyttäminen ajantasaisesti Kanta-palveluissa. Samalla prosessien selkiytyminen vähentää päällekkäistä ja peräkkäistä kirjaamista ja asiakkaan palveluprosessi näyttäytyy selkeästi myös Kanta-palveluissa. **Joukkuepelinä-hankkeen kautta koordinoidaan Eksoten henkilöstön kirjaamisvalmennuksia, jotka mahdollisesti toteutetaan erillisessä Varsinais-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen koordinoimassa Kansa-koulu III -hankkeessa.**

Datan laadun parantaminen on olennaista myös terveydenhuollossa. Laadun parantamiseksi tehdään yhteistyötä kansallisella tasolla eri sairaanhoitopiirien kanssa, jotta hyvät toimintatavat saadaan käyttöön. **Tietojohdamisen kehittämismallin sekä data driven -viitekehyksen jalostamiseen ja jalkauttamiseen haetaan rahaa tietojohdamisen kehittämisen yhtenä osa-alueena.**

2.2.2 Tietojohdamisen ja -ohjauksen kehittäminen

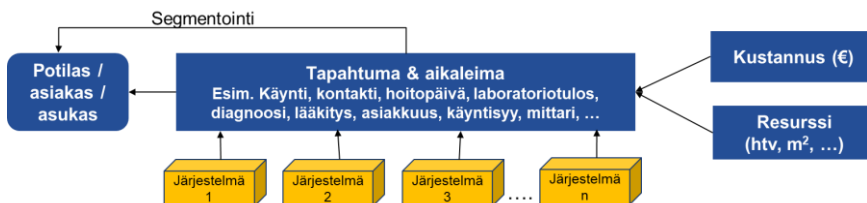
Lähtötilanteen, tavoitteiden ja keinojen selvittämisen jälkeen lähdetään suunnittelemaan ja toteuttamaan dynaamista tietomallia, joka toimii pohjana monille eri sovelluksille ensisijaisessa ja toissijaisessa käytössä (kuva 6).



Kuva 6. Sama tietomalli sekä ensisijaisen että toissijaisen käytön perustana

Ensisijaisessa käytössä tietomallia voidaan hyödyntää asiakkuudenhallinnassa, toiminnanohjauksessa sekä ennakoivassa analytiikassa. Tietomallin avulla voidaan ammattilaisille (lääkäri, hoitaja, sosiaalityöntekijä jne.) tarjota mm. holistinen näkymä asiakkaan tilanteeseen, laajojen asiakaskohtaisten palveluketjujen hallinnan toteuttaminen sekä varhaisia signaaleja ennakoivan analytiikan keinoin. Vastaavasti toissijaisessa käytössä voidaan tarjota eri johtamistasoille (esimies, päällikkö, johtaja) tai muille sidosryhmille asiakasryhmäkohtaisia tietoja organisaation johtamiseen ja kehittämiseen sekä kansalliseen seurantaan esim. KUVAMittarien ja sote-tietopakettien kautta.

Mittaristojen ja ohjausjärjestelmän rakentaminen perustuu maakunnan ja valtiohallinnon yhteen sovitettuun vuosikelloon. Vuosikellon suunnittelu Etelä-Karjalassa pohjautuu tiedolla johtamisen kypsyyssanalyysiin ja siitä johdettuun maakunnan tiedolla johtamisen strategiaan. Dynaaminen tietojohdamisen malli on asiakaskeskeinen tietomalli alueelliseen, palvelujen käytön, kustannusten/resurssien käytön sekä vaikutavuuden seurantaan. Malli on kuvattu ylätasolla kuvassa 7, ja se kattaa alueellisen näkökulman eli tiedot Eksoten järjestämistä palveluista sisältäen oman palvelutuotannon, ostopalvelut sekä henkilö- ja tapahtumatason näkökulman, jotta tietojen tarkastelun taso on riittävä. Tietojohdamisen mallin tietojen tulee olla jatkuvasti päivittyviä ja ajantasaisia. Tietomallista tehdään dynaaminen, jotta malliin voidaan tarpeen mukaan lisätä dataa eri järjestelmistä (ESH, PTH, SOS, laatumittarit, asiakastytyvyisyys, RAI, sensorit jne.).



20

Kuva 7. Ylätason kuvaus dynamisesta sote-tiedolla johtamisen tietomallista

Jotta mallissa päästään riittävän tarkalle tasolle, kaikki tiedot yhdistetään henkilötasolle eri palveluista. Tapahtumat pystytään lähtökohtaisesti yhdistämään helposti. Palvelujen käytön kustannukset eri palveluista eli potilas- ja asiakaskohtainen kustannuslaskenta sekä näiden tuotteistaminen tehdään erillisessä järjestelmässä. Kustannuslaskentamallin pitää olla dynaaminen ja helposti kehitettävä, jotta laskentamallia pystytään tarkentamaan koko ajan. Kustannuslaskentamallin toteuttamisen jälkeen voidaan malliin lisätä palvelujen tuottamiseen tarvittavat resurssit ja viedä resurssitieto myös henkilötasolle. Tietojohdamisen malli toteuttaa SoteDigi Oy:n suunnitteleman järjestäjän tietomallikokonaisuuden. Dynaaminen tietojohdamisen malli kytkeytyy Eksoten käytössä olevaan asiakkuudenhallintaan ja toiminnanohjaukseen (kts. 2.3.2). Tietojohdamisen malli tuottaa tietoa asiakkuudenhallinnalle ja joko suoraan tai koneoppimisen moduulien kautta myös toiminnanohjaukselle. Toiminnanohjaus kirjoittaa tietojohdamisenmalliin takaisin mm. prosessitietoa, joka osaltaan tarkentaa tietojohdamisen suoritteiden ja kustannuksien jakamista dynaamisille asiakassegmenteille. Osa-alueen 2 tavoitteet, toimenpiteet ja mittarit on esitetty taulukossa 2.

Tavoitteet	Toimenpiteet	Mittarit
Tavoitteena on kehittää tietojohdamisen toimintaympäristö, joka vastaa organisaation, maakunnan sekä valtion asettamiin tavoitteisiin.	Toteutetaan tietojohdamisen nykytilan analyysi osana data driven -viitekehyksen jalostamista	Nykytilanne on tiedossa
	Laaditaan datastrategia data driven -viitekehyksen tukemiseksi	Datastrategia on hyväksytty
	Jalostetaan data driven -viitekehystä ja määritetään painopistealueet, kyvykkydet sekä toimenpiteet	Data driven -viitekehyksen sisältö on kokonaan määritelty
	Jaikautetaan ja otetaan käyttöön tietojohdamisen kehittämismalli	Tietojohdamiseen liittyvät kehityskohteet toteutetaan kehittämismallin mukaisesti
Tavoitteena on toteuttaa tärkeimmät osa-alueet tavoitearkkitehtuurista, jotta rakenneuudistus ja tulevaisuuden sote-keskus saa riittävät tietojohdamisen edellytykset.	Toteutetaan TIJO eli dynaaminen tietojohdamisen malli tietoaalasympäristöön	TIJO toimii tuotantokäytössä päivittyen ajantasaisella ja oikealla tiedolla
	Toteutetaan asiakas-/potilaskohtainen kustannuslaskenta / tuotteistus	Kustannuslaskenta on dynaaminen ja toimiva malli, josta TIJO saa koko ajan tarkentuvaa tietoa
	Toteutetaan tarvittavat keinoälyratkaisut tukemaan asiakkuudenhallinnan moduulia	Tarvittavat keinoälyratkaisut on toteutettu
	Toteutetaan tarvittavat järjestelmäintegraatiot tietoaalaseen	Tarvittavat integraatiot on toteutettu
	Toteutetaan tarvittavat kansalliset ja maakunnalliset mittarit	Mittarit on toteutettu
Tavoitteena on jatkuvasti parantaa datan laatua laadukkaalla sosiaali- ja terveydenhuollon tietojen kirjaamisella	Määritellään kirjauskäytännöt ammattilaisten kanssa kansalliset linjaukset huomioiden	Kirjauskäytännöt on dokumentoitu
	Yhtenäistetään ja ajantasaistetaan ohjeistukset	Ohjeet ovat ajantasalla
	Laaditaan mittaristo datan laadun seuraamiseksi ja parantamiseksi	Mittaristo on toteutettu
	Laaditaan prosessi datan laadun parantamiseksi	Prosessi on toteutettu

Taulukko 2. Tiedolla johtamisen ja ohjauksen kehittäminen sekä datan laadun parantaminen osa-alue 2 tavoitteet, toimenpiteet ja mittarit

2.3 Toimintatapojen ja -prosessien uudistaminen ja yhtenäistäminen digitaalisten välineiden avulla, osa-alue 3

2.3.1 Kansalaisen sähköiset asiointipalvelut palveluprosessien tukena

Tulevaisuuden sote-keskuksen tueksi tarvitaan entistä enemmän 24/7 tarjolla olevia osin automatisoituja, yhtenäisiä palvelukanavia tukemaan sekä kansalaisen että ammattilaisen prosesseja. Lisäksi etäpalvelujen laajamittainen hyödyntäminen avaa moniammatillisten palvelujen tarjonnan osaksi sote-keskusta.

Eksoten tavoitteena on hankkeen aikana ottaa käyttöön SoteDigin tuottamat Omaolon lähitulevaisuudessa valmistuvat palvelut mm. suun terveydenhuoltoon sekä laajentaa Omaolo-palvelun käyttöä uusille asiakasryhmille, jolloin kehitystyötä myös Omaolo-palveluun tarvitaan. Tulevaisuuden sote-keskuksessa kansalaiselle tarjotaan erilaisia palvelumuotoja ennaltaehkäisevästä toiminnasta vastaanottoihin. Kansalaiselle tarjotaan oman hyvinvointinsa arviointiin Omaolo-palvelun työkaluja ja tarvittaessa mahdollisuus ottaa käyttöön etävalmennusta elintapojen parantamisen tueksi. Lasten- ja nuorten palveluissa on erityisen tärkeää ottaa käyttöön neuvola- ja kouluikäisten määräaikaistarkastuksiin liittyvät palvelut. Näiden lisäksi suoraa chat-yhteyttä Omaolon arvioista ammattilaiselle halutaan määritellä, kehittää ja integroida osaksi käytössä olevia chat-kanavia.

Omaolon käytössä olevien palveluarvioiden lisäksi on tarpeen edelleen kehittää palvelutarpeenarvion syvemmälle vietyä itsearviointia, jolla voidaan kartoittaa asiakkaan taustatiedot ja ohjata hänet oikean ammattilaisen vastaanotolle ilman ylimääreisiä asiakasta ja palvelujärjestelmää kuormittavia käyntejä tai yhteydenottoja. Jotta Omaolo saadaan mahdollisimman tehokkaaseen ja laajamittaiseen käyttöön, täytyy Omaolon palvelua kehittää enemmän osaksi palvelutapahtumakokonaisuutta. Tätä voidaan edistää integraatiolla käytössä olevaan potilastietojärjestelmään. Hankkeessa tullaan yhdessä muiden sote-piirien kanssa määrittelemään integraatiotarve ja toteutus. Lisäksi Omaolon mobiilisovellus otetaan käyttöön sen valmistuttua.

Sähköisen asiointin mahdollisuuksia tullaan hyödyntämään jatkossa yhä enemmän ennaltaehkäisevästi ottamalla käyttöön mm. digiherätteet 55- ja 64-vuotiaiden ikäryhmissä sekä kehittämällä matalan kynnyksen yhteydenottomahdollisuuksia sähköisiin palveluihin niin nuorille kuin aikuisväestölle. Palveluja muotoillaan palvelumuotoilun keinoja käyttäen. Digiherätteiden tavoitteena on saada ikäryhmästä mahdollisimman moni tekemään Omaolon hyvinvointitarkastuksen ja ohjautumaan hyvinvointin- ja terveydenedistämisen koordinoimiin valmennuksiin, jotta kokonaisvaltainen hyvinvointi voidaan turvata myös työelämän jälkeen. Kansalaisten sujuvan ohjautumisen tueksi huomioidaan tiedonhallintalain mukaiset saavutettavuus ja tietoturva vaatimukset julkisilla internetsivuilla.

Etävastaanotto- ja etäkonsultaatiokokonaisuutta tullaan kehittämään palvelujen yhteen toimivuuden ja saatavuuden varmistamiseksi sekä asiakaskokemuksen kehittämiseksi. Etelä-Karjalan alueen lääkäripalvelujen saatavuutta tullaan parantamaan tarjoamalla asiakkaille etäpalveluja. Erikoishammaslääkäreiden ja geriatrien konsultaatiopalveluja laajennetaan etäratkaisuja käyttöönottamalla. Mm. geriatrisen asiakkaan monialainen arviointi osana kuntouttavaa arviointijaksoa ja kotihoidon asiakkaan hoitopolkua voidaan toteuttaa etäratkaisuilla. Lasten- ja nuorten palveluissa tullaan kehittämään moniammatillinen etä-vastaanottokonsepti tukemaan lapsia, nuoria ja heidän perheitään. Etävastaanotoista muodostuu kokonaisvaltainen palvelukonsepti, joka on helppokäyttöinen ja helposti käyttöönotettavissa sekä ammattilaisen että asiakkaan näkökulmasta. Riippuen asiakkaan tarpeesta etävastaanottoja voidaan tarjota asiakkaalle joko lähimmälle asiointipisteelle tai suoraan asiakkaan kotiin. Digitaalisten palvelujen kokonaisvaltainen kehittäminen linkittyy tulevaisuuden sote-keskuksen kehittämiseen saumattomasti. Palveluketjujen sujuvuuden takaamiseksi tarvitaan mm. toimivia esitietoja ja itsearvioita ennen palvelutapahtumaa ja

tietoturvallista yhteydenpitokanavaa kansalaisen ja ammattilaisen välille. Lisäksi ammattilaisten tulee voida hyödyntää sähköisiä kanavia kansalaisten suuntaan joustavien työprosessien takaamiseksi. Jotta voimme taata jatkossa asiakkaita palvelevien, käytettävyydeltään hyvien ja saavutettavien digipalvelujen kehityksen, asiakkaita tullaan osallistamaan entistä enemmän palvelujen kehityksessä. Lisäksi Kanta-palveluiden omatietovaranto huomioidaan osana kehitystyötä.

Digitaalisten palvelujen maakunnallisen viitekehityksen kehittämisen tavoitteet, toimenpiteet ja mittarit on listattu taulukkoon 3.

Tavoitteet	Toimenpiteet	Mittarit
Omaolo palvelun laajamittainen käyttö ja kehitys	Omaolo palvelujen laajentaminen ennaltaehkäisevään työhön ja palvelutarpeen itsearviointiin	Tuotannossa olevat palvelut käytössä koko Etelä-Karjalassa
		Tallennettujen omaolon oirearvoinen määrä suhteessa puheluihin
		Palvelutarpeen itsearviointi käytössä
	Omaolon tuominen osaksi palvelutapahtumaa	Omaolo käytettävissä potilastietojärjestelmän kautta
Ennaltaehkäisevät sähköiset palvelut	Otetaan käyttöön digiherätteet	Ensimmäiset digiherätteet lähetetty ja 70 % ikäluokasta tavoitettu
	Matalan kynnyksen yhteydenotto-kanavat käyttöön	Uudet kanavat käytössä ja yhteydenottoja käsitelty
Etävastaanottokonseptin luominen	Luodaan etävastaanottokokonaisuus, jossa on vastaanoton luonteeseen sopiva, helposti käyttöön otettava etäpalvelu	Konsepti luotu ja käytössä vähintään 5 eri palvelussa

Taulukko 3. Osa-alue 3. Kansalaisten sähköiset asiointipalvelut osuuden tavoitteet, toimenpiteet ja mittarit

Eksote on mukana osa-alueen 4 yhteisessä PATA-asiakaspalvelukeskuksen hankehaussa. Erillisessä hakemuksessa on tarkoitus yhdessä neljän sote-piirin kanssa luoda tasalaatuiset ja nykyaikaiset työkalut kansalaisten ja asiakaspalvelun tarpeisiin. Kehittämisen sisältö on määritelty päähakijan erillisessä hakemuksessa.

2.3.2 Asiakkuudenhallinnan ja asiakasohjauksen tietojärjestelmäratkaisujen kehittäminen tukemaan asiakkaan sujuvia palveluprosesseja

Eksotessa on asiakas- ja potilastyössä käytössä Kanta-palveluihin asiakas- ja potilastietoja arkistovien järjestelmien lisäksi asiakkuudenhallinnan toiminnanohjausjärjestelmämoduuleita (kuvattu tavoitearkkitehtuurissa kuva 4), joilla hallitaan ja visualisoidaan asiakkaiden laajoja hoito- ja palveluprosesseja sekä seurataan palveluiden jonotilanteita. Näillä moduuleilla hallitaan asiakkaan palveluprosesseja erityisesti silloin, jos asiakkaalle tuotetaan palveluita useasta eri Eksoten palveluyksiköstä. Hankkeessa on **tavoitteena suunnitella ja toteuttaa Eksoten toiminnanohjaustietojärjestelmään sovellus- ja järjestelmämuutoksia sekä integraatioita toiminnallisten prosessien kehittämistyöryhmien määrittelyjen perusteella.**

Asiakkuudenhallinnan ict-työvälineitä toteutetaan asiakkaan ja ammattilaisen tarpeista lähtien. Toteutetuilla ict-työvälineillä tiedonkäyttö asiakasohjauksessa ja johtamisessa tehostuu, kun olemassa olevan, aikaisemmin kirjatun tiedon hyödyntäminen tapahtuu nykyistä tehokkaammin. Toimivien tietojärjestelmien tukemina asiakkaan asia etenee sote-prosesseissa yksinkertaisemmin ja nopeammin, kun kerran kirjattuja tietoja käytetään tehokkaammin ja asiakkaan asiaa hoitavien ammattilaisten roolitus selkiytyy. Roolituksen kautta osaaaminen kohdentuu oikein, kun hallinnollisen ja asiakirjallisen prosessin lisäksi dokumentoidaan ja visualisoidaan myös toiminnallinen prosessi. Asiakkuudenhallinnan tietojärjestelmän käytön tärkeimpänä tavoitteena onkin tuoda asiakasohjausta tekeväälle ammattilaiselle nopeasti näkyviin asiakkaan tilannekuva ja auttaa tekemään oikea aikaisesti oikeanlaisia päätöksiä asiakkaan toimintakyvyn tukemiseksi.

Asiakkuudenhallintamoduuli hakee yksittäisen asiakkaan tai asiakasryhmän hoitamiseen tarvittavat tiedot tiedonhallintakerrokselta, pääsääntöisesti TIJO:sta ja keinoälyperusteisilta ennustemalleilta. Asiakkaalle palveluita tuottavalle ammattihenkilölle näytetään kunkin asiakkaan kannalta oleelliset hoito- ja palvelutiedot. Tehtyjen sote-ammattimerkintöjen (kertomus, diagnoosit, sosiaalihuollon palvelutapahtumat, suunnitelmat) lisäksi näytetään TIJO:n perusteella algoritmilaskettuja asiakkaan palvelukäytön ohjaustietoja. Tällaisia ohjaustietoja ovat esim. palveluiden käyttöfrekvenssi erilaisissa palvelupisteissä, asiakkaan palvelukäytön ”pyöröoviektin” paljastavat mittarit tai asiakkaan palveluprosessien vaihetietoja. **Asiakkuudenhallintaan kytketään keinoälykerroksen tekemät ennusteherätteet mahdollisesti asiakkaan tulevasta palvelutarpeesta.** Keinoälykerroksen tuottama herätetieto takaisinkytketään TIJO:oon.

Asiakkuudenhallinnan yhteyteen **toteutetaan kansalaisen luvitusmekanismi** eri rekistereissä olevien tietojen koostamiseen ja ennakoivan analytiikan ratkaisujen hyödyntämiseen. Tavoitteena on soveltaa Sitran kehittämää IHAN-konseptia tietojen käytön ja ammattihenkilön katselun luvituksen toteuttamiseen. IHAN-luvitus toteutetaan erillisessä hankkeessa myöhemmin.

Soten tarpeisiin kehitetään nykyisin erilaisia keinoälyratkaisuja, joiden avulla suuresta tietomassasta saadaan oleellinen tieto asiakkaan asiaa hoitavalle ammattilaiselle oikea-aikaisesti. Osallistumalla keinoälyratkaisujen kehittämiseen ja kokeilemalla niitä aidoissa prosesseissa saadaan ammattilaisen työkalupakkiin ja käytettävien järjestelmien tueksi toimivia ratkaisuja. Näiden avulla ammattilaisella on mahdollisuus **tunnistaa asiakaskohtaisia palvelutarpeita entistä aikaisemmin ja auttaa asiakasta preventiivisesti, kevyemmällä palveluilla sekä monialaisella yhteistyöllä.** Toiminnan kustannustehokkuus lisääntyy, kun päällekkäinen työ vähenee, roolit selkeytyvät ja asiakkaat saavat nopeammin tarvitsemiaan palveluja. Lisäksi palvelujen laatu ja asiakaskokemus paranevat ja työtyytyväisyys lisääntyy.

Eksotessa on havaittu, että hoidon- ja palvelutarpeen arviointia tehdään palveluissa eri tavoin. Onnistuneella hoidon- ja palvelutarpeen arviolla saavutetaan suoria ja välillisiä vaikutuksia sosiaali- ja terveydenhuoltojärjestelmän kokonaiskustannuksiin, hoito- ja palveluprosessin sujuvuuteen, henkilöstön työpanoksen oikeaan kohdentumiseen ja ennen kaikkea potilaan hoidon ja palvelun onnistumiseen. Joukkuepeliä-hankkeessa **kehitetään maakunnan alueelle hoidon- ja palvelutarpeen arvioinnin tueksi vakioitua, protokollamaista mallia sekä digitalisoituja hta- ja pta-työkaluja.** Eksotella on hoivalla ja kuntoutuksessa käytössä ICF-viitekehyksen mukainen moniammatillisen toimintakyvyn arvioinnin ja kirjaamisen applikaatio, nk. **Toimintakykymobiili** sekä erilaisia toimintakyvyn mittareita palvelutarpeen arvioinnin osana. Toimintakykymobiiliin aikaisemmin kirjatut tiedot toimivat uuden arvioinnin pohjatietoina ja toimintakykytietoa päivittämällä saadaan helposti näkyviin asiakkaan toimintakyvyn muutokset. Mallia halutaan **laajentaa kattamaan kaikki toimintakyvyn arviota tekevät yksiköt maakunnassa.** Lisäksi sovellusta on edelleen kehitettävä vastaamaan tulevaisuuden sote-keskuksen ja palvelutarpeen arvioinnin tarpeita.

Toiminnanohjausta ja preventiota tukevaa asiakkuudenhallintaa kehitetään Eksoten sisäisten prosessien lisäksi Etelä-Karjalan kuntien ja kuntayhtymän palvelujen liittymäpinnoilla mm. opetuksen järjestäjien kanssa. Tätä kehitetään erillisessä VM:n rahoittamassa Tieto asiakkaan tukena (TAT)-hankkeessa, joka on saanut ehdollisen päätöksen rahoituksesta. Hankehakemuksen täydennyksen jälkeen, hanke voisi käynnistyä kesällä 2020.

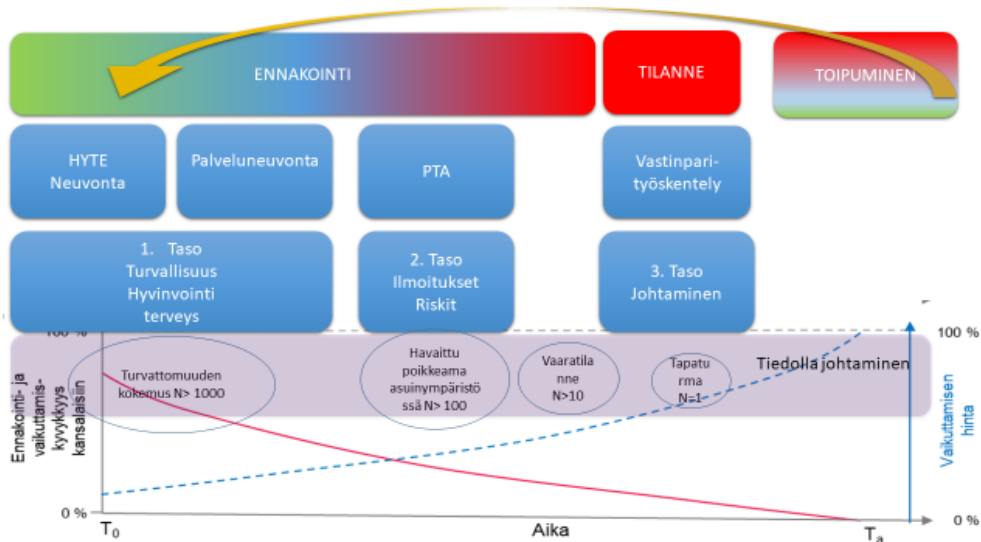
Tavoitteet	Toimenpiteet	Mittarit
Tiedon käyttö tehostuu asiakasohjauksessa ja johtamisessa, kun olemassa olevaa tietoa hyödynnetään entistä tehokkaammin. Suunnitellaan ja toteutetaan Eksoten asiakkuudenhallinnan ja toiminnanohjauksen tietojärjestelmiin yhdenmukaisia ja laaja-alaisesti hyödynnettäviä sovellus- ja järjestelmämuutoksia sekä integraatioita toiminnallisten projektien määrittelyjen perusteella. Asiakkuudenhallinnan ja asiakasohjauksen digitaalisten työkalujen kehittäminen ja yhdenmukainen käyttö maakunnan alueella.	Toteutetaan toiminnanohjausjärjestelmään asiakasohjauksen tarpeisiin sekä hoidon ja palvelutarpeen arviointiin määrittelyä vastaava asiakkuudenhallinnan näkymä joka kokoaa tiedot organisaation eri lähdejärjestelmistä	Asiakkaan palveluprosessin läpimenoaika uusien digitaalisten työkalujen (mm. yhteiset näkymät ja prosessiohjaus) avulla toteutettuna verrattuna aikaisempaan toimintamalliin Asiakkaalle tehtyjen yhteisten arviointien määrä suhteessa erillisten arviointien määrään Valittujen asiakasprosessien seuranta: prosessin yksinkertaistuminen ja läpimenoaika Prosessien vertaaminen asiakasohjauspilotin alkuvaiheen nykytilakuvauxsiin
	Toteutetaan toiminnanohjausjärjestelmään muutokset, jotka mahdollistavat järjestelmän laajan käytön mm. lisenssien ja luvituksen näkökulmasta	Häiriöilmoitusten määrä Käyttökokemusten seuranta
	Toteutetaan toiminnanohjausjärjestelmään toiminnallisten projektien määrittelyn perusteella palveluiden tilaamisen mahdollistavat toiminnallisuudet asiakkuudenhallinnan ja toiminnan välillä	Käyttäjäpalaute palveluiden tilaamisen toiminnallisuudesta Mallinnettujen ja toteutettujen tilaustoitonnallisuuksien määrä Ammattilaisen työajan muutos: kohdentuminen välittömään asiakastyöhön ja kirjaamiseen
	Toteutetaan hoidon tarpeen arvioinnin työkalujen (ml. Triage) digitalisointi ja kytkeminen toiminnanohjausjärjestelmiin sekä tiedonsiirto potilastietojärjestelmään	Työkalun käyttöaste Tietojen siirtyminen potilastietojärjestelmään
	Mahdollistetaan toimintakykymobiiliin käytön laajentaminen teknisestä näkökulmasta	Toimintakykymobiiliin käyttäjien määrän lisääntyminen
	Tuetaan teknisesti palveluohjauksen ja neuvonnan sekä palvelutarpeen arviointityökalujen kehittämistä	Ammattilaisen arvio ratkaisujen käytettyyydestä ja hyödyistä
	Kehitetään, testataan ja kytketään ennakoivan analytiikan ratkaisuja asiakkuudenhallintamoduuleihin	Ammattilaisen arvio ratkaisujen käytettyyydestä ja hyödyistä

Taulukko 4. Osa-alue 3. Asiakkuudenhallinnan ja asiakasohjauksen tietojärjestelmäratkaisujen tavoitteet, toimenpiteet ja mittarit

2.3.3 Pelastuslaitoksen ja sote-piirin yhteistyötapojen ja -toimintamallien määrittely ja pilotointi

Eksote ja Etelä-Karjalan pelastuslaitos (EKP) ovat yhdessä sidosryhmien kanssa jo vuosien ajan kehittäneet turvallisuuden ja hyvinvoinnin kokonaisvaltaista, toisiinsa liittyvää hallintamallia, jossa huomioidaan ikääntyvän väestön kotona asumisen turvallisuus ja hyvinvointi (KAT-toiminta). KAT perustuu ymmärrykseen siitä, että koti on ihmisen elinkaaren aikana tärkein toimintaympäristö ja siellä tehtävät ratkaisut ovat tärkeässä roolissa hyvinvoinnin ja turvallisuuden kannalta, niin normaali-, häiriö- kuin poikkeustilanteissa esim. koronaepidemiassa. Kehittämällä vastataan ikääntymisen sekä kotiin vietävien palvelujen muutokseen. Ajantasaisen tilannekuvan muodostus edellyttää kuitenkin tiedon kokoamista useista lähteistä, tietoaaineistojen yhteensovittamista sekä analysoidun tiedon tulkintaa yhteiseksi tilannekuvaksi- ja ymmärrykseksi. Nykyisen toiminnan haasteena on tiedon hajanaisuus toimijaverkostossa sekä maakunnan toimijoiden järjestelmiin yhteen sovitettuna, toiminnanohjausjärjestelmän puuttuminen.

Pelastus- ja sote-palvelujen yhteistyönä tuottamien turvallisuus- ja hyvinvointipalveluiden lähtökohdan muodostaa KAT-toiminnan kautta saatu ymmärrys asiakkaiden tarpeista ja palveluiden yhteensovittamisesta. Asiakasymmärryksen tuottamiseksi tarvitaan toimialojen välistä tiedonsiirtoa sekä toisiinsa sujuvasti kytkeytyviä palvelutuotantoprosesseja, joiden tuottamaa kokonaisuutta kytetään tiedolla johtamaan ja vaikuttavuutta arvioimaan asiakkaan tietosuoja huomioiden. Yhteistä palvelutuotantokokonaisuutta on kyettävä myös optimoimaan eri turvallisuustilanteissa eli normaali-, häiriö- ja poikkeustilanteissa, suhteessa asiakkaalle tuotettuun, kokonaisvaltaiseen hyötyyn (kuva 8). Myös vastinparit Eksoten ja EKP:n osalta tullaan määrittelemään hankkeessa.



Kuva 8. Pelastuslaitoksen ja sote-palvelujen yhteensovittaminen tukemaan kansalaista ennaltaehkäisevästi (Lähde: Mukailen KAT3-hankkeen ”tilannekuva”)

Edellä esitettyyn tavoitettiin vastaamiseksi luodaan älykäs, maakunnalliseen kontekstiin soveltuva toiminnanohjausjärjestelmä, joka mahdollistaa pelastusviranomaisen ja soten asumisturvallisuutta koskevien, erillisten tietojen kokoamisen ja analysoinnin sekä tietoa vastaavien palvelujen tuottamisen, havaittuja riskejä ja asiakastarpeita vastaavasti. Hankkeessa selvitetään myös, missä tilanteissa koneoppimista voidaan hyödyntää toiminnanohjausjärjestelmän osana palveluiden kehittämisessä ja kohdentamisessa asiakastarpeita vastaavasti. Kehittämisen tuloksena rakentuu Eksoten ja EKP:n välinen älykäs, asiakaslähtöinen toiminnanohjausjärjestelmä ja tiedolla johtamisen malli, jotka luovat kyvykkyyden turvallisuutta ja hyvinvointia koskevan tiedon systemaattiseen kokoamiseen, tarkasteluun ja hyödyntämiseen asukaslähtöisissä palveluprosesseissa parhaan vaikuttavuuden saavuttamiseksi. Kehitettävä järjestelmä mahdollistaa asiakkuuden hallinnan ja palveluprosessien tarveperusteisen, vaikuttavuuden osalta optimoidun, yhteensovittamisen EKP:n ja Eksoten rajapinnassa.

Toiminnanohjausjärjestelmässä sovelletaan analytiikkaa ja tekoälyn luomia mahdollisuuksia yhteisissä prosesseissa, kuten sote-sektorin palvelutarpeen arviointi- eli PTA-prosessissa. Toiminnanohjausjärjestelmä keskittyy pelastusviranomaisen ja soten yhteistyön kannalta keskeisen tiedon hyödyntämiseen, jolla tähdätään onnettomuusriskien hallintaan ja hyvinvoinnin kokonaisvaltaiseen edistämiseen. PTA-prosessin osalta tämä tarkoittaa turvallisuuteen vaikuttavien tekijöiden arviointia osana asiakkaan palvelutarpeen arviointia, ja tästä toiminnanohjauksen kautta johdettua tilannekuvatiedon välitystä ja tarvetta vastaavia yhteisiä palveluntuottamisen malleja sote-toimialan ja pelastusviranomaisen välillä. Tavoitteena on tuottaa maakunnan tarpeisiin optimoituja, sujuvia turvallisuus-hyvinvointipalveluja yhteisten ja hallittujen tuotantoprosessien kautta. Kehitys tukee toimialojen yhteistyössä tuottamien palveluiden läpinäkyvyyttä, taustalla olevien prosessien sujuvuutta, kokonaisuuden hallintaa ja mitattavuutta. Näiden osa-alueiden kautta palveluja voidaan tarjota optimaalisesti, resurssitehokkaasti ja vaikuttavasti. Toiminnanohjaus sisältää palveluiden tarjoamiseen tarvittavien prosessien suunnittelun, päivittäisjohtamisen sekä palveluprosessien jatkuvan kehittämisen. Hankkeessa kehitettävä älykäs toiminnanohjausjärjestelmä kokoaa ajantasaiset riskitiedot erillisistä lähteistä ja analysoi tiedot tilannekuvaksi. Kehittämisen tulokset näkyvät onnettomuus- ja tapaturma-kehityksen madaltumisena ja tästä seuraavana merkittävänä säästönä, kun tarve kalliiden onnettomuuksien korjaustoimenpiteiden osalta vähenee. Asukkaiden asumisturvallisuus ja turvallisuuden tunne paranee.

Kehittämisen tuloksena muodostuva palvelumalli on eri turvallisuustilanteisiin skaalautuva. Kehittäminen tukee normaalioloihin liittyvän palvelutuotannon lisäksi tilannekehitykseen sidotun tiedon saatavuutta, asiakasymmärrystä sekä yhteisvasteen tuottamista pandemia- häiriö- ja poikkeustilanteissa. Toimintamallia ja käyttökokemuksia voidaan hyödyntää sote-pela-sektorin lisäksi laajemmassa maakunnallisessa yhteistyössä

esimerkiksi hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen (hyte) kanssa. Tavoitteena on laaja maakunnallinen toimijoiden ennakointikyvyyn ja osaamisen kehittäminen turvallisuusriskien arviointiin, madaltamiseen ja ennaltaehkäisyyn. **Uuteen palvelutuotantomalliin liittyen on tärkeää selvittää mm. tiedonsiirron ja analysoinnin lupaprosessi ja kenellä on oikeus nähdä tietoja, kun toiminnan painopiste on ennakoinnissa ja ennaltaehkäisyssä.** Soten ja pelastustoimen yhteisen toiminnanohjausjärjestelmän ja palveluketjun hyötyjä tullaan arvioimaan tekemällä vaikuttavuusarviointi ulkoisen toimijan toimesta.

Tavoitteet	Toimenpiteet	Mittarit
Pelastuslaitoksen ja sote-piirin yhteisen hyvinvoinnin ja turvallisuuden toimintamallin ja toimin-nanohjausratkaisun luominen	Palvelutarpeenarviointiin sisältyvän, teknologialla tuetun turvallisuusarvioinnin luominen	Turvallisuusarviointien suhteellinen osuus palvelutarpeenarviointien kokonaismäärästä Asiakaskokemus PTA turvallisuusarvioinnissa → asiakaspalautekysely
	Määritellään ja kehitetään yhteinen palvelutuotannon- ja tietojohdamisen malli sekä tekninen toteutus turvallisuusriskin huomioiselle sekä sotessa että pelastuslaitoksella hyödyntäen keinoälykomponentteja. Mallia pilotoidaan ja toteutetaan vaikuttavuuden arviointi	Soten ja pelastustoimen yhteisen asiakasprosessin vaikuttavuusanalyysi Yhteisten asiakastapahtumien määrä Ajan säästö kansalaisille ja palvelun tuottajalla uuden sote-pela yhteistyötoimintamallin myötä
	Hyvinvoinnin ja terveydenedistämisen toimijoiden osaamisen lisääminen arvioida turvallisuusriskejä ennaltaehkäisevästi	Koulutettujen henkilöiden määrä
	Luodaan Eksoten ja EKP:n yhteinen toimintamalli pandemia-, häiriö- ja poikkeustilanteissa toimimiseen ja määritellään millaisia palveluja kansalainen tarvitsee häiriötilanteissa	Malli luotu

Taulukko 5. Osa-alue 3. Eksoten ja EKP:n yhteisten toimintamallien määrittely ja pilotointi osuuden tavoitteet, toimenpiteet ja mittarit

2.4 Hankkeen tulokset ja tuotokset

Hankkeen tuotoksena osa-alueesta 1 syntyy palvelujärjestelmän kokonaisuuden määrittely järjestäjän näkökulmasta. Lisäksi soten integraatiota edelleen syvennetään ja laajennetaan kattamaan myös pelastustoimi. Osa-alueesta 2 tuotoksena syntyy tietojohdamisen laaja-alainen malli, jossa hyödynnetään eri järjestelmiin kirjattavaa tietoa, niiden koosteita ja ennakoivaa analytiikkaa. Osa-alueesta 3 syntyy digitaalisilla työvälineillä tuettu maakunnallinen sote-palvelujen arvioinnin ja järjestämisen toimintamalli, jossa tieto on saatavissa oikeaan aikaan asiakkaan parhaaksi. Malli sisältää soten ja pelastuslaitoksen toimintamallit asiakkaan oikea-aikaisten palvelujen saatavuuden takaamiseksi ja käytettävissä olevien palvelutuotannon resurssien oikea-aikaisen kohdentumisen. Lisäksi malli sisältää maakunnallisen ennaltaehkäisevän yhteistoimintamallin, jolla parannetaan kansalaisten hyvinvointia ja turvallisuutta.

Osa-alueen 4 tuotokset on kuvattu tarkemmin hankkeiden hallinnoijien hakemuksissa. Eksoten näkökulmasta tärkeimmät tulokset ovat PATA-hankkeesta alueellinen ohjaus- ja neuvontapalvelukokonaisuus teknologiaa hyödyntäen ja asiakkuudenhallintaan kytkeytyminen. Lisäksi HUSin hankkeessa kehitetään mm. nuorten sekä aikuisten terapiatakuuseen liittyen näyttöön perustuvien menetelmien koulutusten toteutuminen alueella, erilaisten toimintatapojen ja laatujärjestelmien yhtenäiset raamit.

2.5 Rajaukset, riippuvuudet ja sidosryhmät

Joukkuepelistä rajautuvat pois tunnistetusti seuraavat kokonaisuudet:

- Yhteinen tulevaisuus – Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus Etelä-Karjalassa hankkeen suunnitelmassa kuvattujen toimintamallien kehittäminen
- Osa-alue 4 yhteistyötasoinen tai muu maakuntien yhteinen kehittäminen, lukuunottamatta PATA-hankkeeseen osallistumista ja HUSin hankkeeseen osallistumista
- Tuotantokäytössä olevien digitaalisten järjestelmien käyttöön liittyvä työ
- Erillisissä hankkeissa kehitettävät teemat, mm. IHAN-luvituksen toteuttaminen, TAT-hankkeessa kehitettävä oppilashuollon järjestelmäkokonaisuus

Joukkuepeliä-hanke on eniten riippuvainen Yhteinen tulevaisuus -hankkeessa määritellyistä toimintamallien kehittämisestä ja osa-alueen 4 osalta hankehakemuksessa määritellyistä kehittämispoluista asiakasohjauksen osalta. Etelä-Karjalan liiton hallinnoimassa Digituki-hankkeessa (VM) luodun verkoston hyödyntäminen asiakkaiden digitaitojen kehittämisessä tukee hanketta. Digitaalisilla välineillä tuettujen toimintamallien kehittämisessä hyödynnetään kehittäjäasiakkaita toimivien palveluketjujen varmistamiseksi. Eksotella on koordinoitua asiakasosallisuustoimintaa, jolloin kehittäjäasiakkaat pääsevät mukaan kehitystyöhön. Myös eri ammattilaiset osallistuvat toimintamallien ja työkalujen kehittämiseen mm. työpajoissa.

2.6 Hankkeessa tarvittava osaaminen ja resurssit, aikataulu ja organisoituminen

Hankkeen onnistuneen läpiviennin varmistamiseksi hankkeessa tulevat työskentelemään projektijohtamisen, digitalisaation ja innovatiivisen kehittämisen ammattilaiset (osa-alueen 4 resurssit on määritelty erillisissä hakemuksissa):

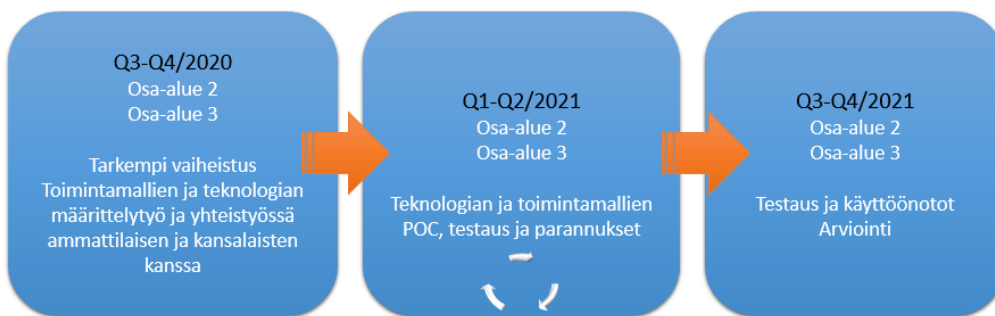
- kokoaikainen projektipäällikkö (1)
- osa-aikainen projektisihteeri (1), osa-aikaiset projektityöntekijät (3), osa-aikaiset talous- ja raportointiasiantuntijat (1+1), osa-aikainen kehittäjääläkäri (geriatria, 1), osa-aikaiset vapaaehtoisen valmistelun ja hankekoordinaation asiantuntijat (1 +1), osa-aikaiset sosiaalipalvelujen tiedonhallinnan asiantuntijat (2-3) sekä
- kokoaikainen ja osa-aikaiset kehittämisasiantuntijat (1+2)

Osaamista tarvitaan myös järjestelmäkehitykseen, tiedonhallinnan koulutukseen ja ICT-arkkitehtuuriin, joita tullaan hankkimaan palveluja ostamalla. Hankkeen hankinnoissa noudatetaan julkishallintoa koskevaa hankintalakia. Hankintalain lisäksi STM/VM voi asettaa omia ehtoja hankintoihin liittyen joko lainsäädännöllä tai rahoitusohjeilla. STM arvioi ja hyväksyy hankesuunnitelmaan liittyvät ICT-hankinnat hankkeen esityksen pohjalta. Kun hankinnat konkretisoituvat, hyväksyy hankkeen johtoryhmä ne, mikäli hankinta vastaa hankesuunnitelmassa esitettyä. Mikäli hankinta on erilainen kuin hankesuunnitelmassa on esitetty, hankinnasta päättää STM. Eksoten hankinnoissa hyödynnetään olemassa olevia sopimustoimittajia mm. SoteDigi Oy, ja Eksoten in-house-yhtiöitä 2M-IT Oy ja Meita Oy. Etelä-Karjalan pelastuslaitoksen älykkään toiminnanohjausjärjestelmän kehittää, testaa ja toimittaa EKP:n ja Lappeenrannan kaupungin yhteisen hankintatoimen puitesopimuksen mukainen toimija. Hankkeessa esitetään tehtäväksi taulukon 6 mukaisia hankintoja:

	Osa-alue 2	Hankintatapa	Osa-alue 3	Hankintatapa
Hankinta	Konsultointi- ja koulutustyötä tietojohdamisen kehittämismallin jalkauttamisesta	Kilpailutus	Kansalaisten ennakointien sähköisten asiointipalvelujen jatkokehittäminen ja palvelumuotoilu	2M-IT ja kilpailutus
	Konsultointi- ja koulutustyötä data driven -viitekehityksen sekä tietojohdamisen kypsyysanalyysin tekemiseen	Kilpailutus	Asiakkuudenhallinnan toiminnanohjausjärjestelmän kehittäminen	2M-IT
	kustannuslaskentaan liittyvän ohjelmiston päivittäminen ja jatkokehitys potilas- ja asiakaskohtaisen laskennan tekemiseen	Prodacapo	Älykäs toiminnanohjausjärjestelmä, Etelä-Karjalan pelastuslaitos	EKP:n ja Lappeenrannan kaupungin yhteisen puitesopimuksen mukaisen toimijan
	Tietojohdamisen mallin TIJON toteuttaminen tietoalasympäristöön	Kilpailutus	Selvitys aineistoarkkitehtuurin määrittelyyn riskien ennakoinnin ja palveluiden riskiperusteisen kohdentamisen tueksi	Kilpailutus
	Tarvittavat keinoälykomponentit	2M-IT	Omaolon palvelujen kehittäminen	SoteDigi Oy ja Tieto Oy (integraatio)
	Datan laadun parantamisen koulutukset	2M-IT	Etäasioinnin ja etälääkärikonseptin kehitys	Sopimustoimittajat/kilpailutus
		2M-IT	Tietosuojan vaikutusten arviointiin liittyvä asiantuntijatyö	Sopimustoimittaja/kilpailutus
		2M-IT	Vaikutavuusarviointi	Kilpailutus

Taulukko 6. Joukkuepeliä-hankkeen alustavasti suunnitellut hankinnat

Hankesuunnitelmassa kuvatut tavoitteet ja toimenpiteet kattavat koko Etelä-Karjalan maakunnan. Rahoituspäätöksen tultua tarkennetaan työsuunnitelma kvartaalitasolle, kuitenkin niin, että hankkeen toimenpiteitä lähdetään edistämään heti hankkeen hyväksymisen jälkeen. Hankkeen osa-alueen 1 vaiheistus noudattelee lainsäädännön edistymistä ja päätöksentekoa tänä ja tulevana vuotena. Osa-alueiden 2 ja 3 toimenpiteiden aikataulu kuvattu kuvassa 9 ja tarkentuu hankkeen alkaessa. Osa-alueen 4 kohdalla toimitaan hallinnoijan suunnitelmassa esitetystä aikataulusta.



Kuva 9. Osa-alueiden 2 ja 3 aikataulu

Hankkeen vastuuvirkamiehenä toimii kehitysjohtaja. Ohjausryhmä on Yhteinen tulevaisuus -hankkeen kanssa yhteinen täydennettynä Etelä-Karjalan pelastuslaitoksen, Etelä-Karjalan liiton, Eksoten strategia- ja tulevaisuusjaoston ja yrittäjäjärjestön edustajilla. Käytännön kehittämistä vastaa perustettava hankeryhmä. Projektipäällikkö raportoi yhteistyössä hanketyöntekijöiden kanssa rahoittajan ohjeistuksen mukaisesti sekä rahoittajalle, yhteistyökumppaneille että omalle organisaatiolleen. Hankekohtaiset seurantaraportit täytetään kuukausittain ja ohjausryhmälle raportoidaan hankkeen etenemisestä ohjausryhmän kokouksissa. Nimet ohjausryhmään ja hankeryhmään nimetään hankkeen käynnistyttyä. Eri toimijoiden asiantuntijoita kutsutaan ohjausryhmän ja hankeryhmän kokouksiin tarvittaessa. Hankeryhmä koostuu projektipäälliköstä, hanketyöntekijöistä ja tarvittavilta osin ostopalvelujen ja järjestelmätoimittajien edustajista.

3 Hankkeen kustannusarvio

Hankkeen kustannusarvion mukaiset kustannukset osa-alueissa 1–3 yhteensä 1 990 400 €, jolloin haettava valtionavustus on 1 592 320 €. Tarkemmat osa-aluekohtaiset kustannusarviot löytyvät talousarviolaskelma-liitteestä, poislukien osa-alueen 4 kustannukset, jotka tulevat hankkeiden hallinnoijilta/päähakijoilta.

Osa-alueessa 1 kustannukset ovat yhteensä 154 300 €, josta haettava valtionavustus 123 440 €. **Osa-alueen 2** kustannukset ovat yhteensä 559 600 €, josta haettava valtionavustus 447 680 € ja **osa-alueessa 3** kustannukset ovat yhteensä 1 276 500 €, josta haettava valtionavustus 1 021 200 €. **Osa-alueen 4** osalta PATA - Asiakaspalvelukeskus (osahankkeen) kustannukset ovat yhteensä 1 179 423 €. HUS:in Psykiatrian Matalan

kynnyksen vaikuttavien psykososiaalisten hoitojen laaja tarjonta perustasolta -hankkeessa Eksote ei osallistu hankkeen kustannusten kattamiseen, vaan Eksote on yhteistyökumppani.

4 Viestintä ja ennakoidut, tunnistetut riskit

Hankkeen viestintä kytketään tiiviisti yhteen Yhteinen tulevaisuus - Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus-hankkeen viestinnän kanssa. Näin saadaan viestittyä yhteisestä kehittämisestä ja molemmissa hankkeissa toteutetuista, toisiaan tukevista toimenpiteistä tehokkaammin ja ymmärrettävämmiin maakunnan asukkaille, organisaatioiden työntekijöille, kuntapäätäjille ja muille sidosryhmille. Osa-alueessa 4 tehtävä viestintä on esitelty hankkeen hallinnoijan hankesuunnitelmissa. Etelä-Karjalassa osa-alueen 4 viestintää sovitetaan alueen kokonaiskuvan viestintään.

Viestinnässä huomioidaan myös ministeriön ja THL:n antamia ohjeita. Viestintä erilaisine menetelmineen ja kanavineen tukee asiakkaita ja ammattilaisia muutoksessa ja muutosten ymmärtämisessä, ohjaa ja informoi. Viestinnän tarkoituksena on osaltaan varmistaa riittävä uusien toimintamallien ja prosessien toimeenpano, tuoda asukkaille mahdollisuudet vaikuttamiseen sekä osaamisen lisääminen. Viestinnän kohteena ovat maakunnan työntekijät ja soveltuvien osien palveluja käyttävät eri-ikäiset kansalaiset läheisineen sekä muut toimijat henkilöstöineen. Ammattilaisten käyttöön tulevien digitaalisten työvälineiden kehittämisestä ja käyttöön-otosta viestitään Eksotessa sisäisiä viestintätapoja käyttäen yhdessä Yhteinen tulevaisuus -hankkeen kanssa. Lisäksi viestintää kohdennetaan maakunnan ja valtakunnan tasolle hyviä toimintatapoja ja -käytäntöjä ja -kaen.

Hankkeen riskit on määritelty seuraavassa taulukossa 7.

RISKI	VAKAVUUS 1-5	TODEN- NÄKÖISYYS 1-5	MITEN RISKIN SYNTYMISTÄ EHKÄISTÄÄN
Osa-alue 1 etenemiseen vaikuttaa lainsäädännön aikataulumuutokset	5	2	Seurataan tiiviisti kansallisia linjauksia ja edistetään muun kehittämisen sisältöjen toimeenpanoa.
Tietojohtamisen kokonaisuuden hyödyntäminen sote-palvelujen suunnittelussa ja käytännöissä ei toteudu kokonaisvaltaisesti	4	2	Systemaattinen viestintä, toimijoiden pitäminen mukana kehittämisessä ja seuranta.
Valtakunnallisen ja maakunnallisen tiedolla johtamisen tavoitteet eivät toteudu synkronisesti	3	2	Pidetään kiinni valtakunnallisesta arkkitehtuurista ja hyödynnetään maakunnassa käytössä olevaa tijo-mallia.
Omaolo-palvelun kehitys ei toteudu hankeaikataulun mukaisesti.	4	3	Tiivis yhteistyö SoteDigin ja muiden Omaoloa käyttävien toimijoiden kanssa
Asiakasohjauksen ja asiakkuudenhallinnan järjestelmien kehityksessä tulee vastaan lainsäädännöllisiä ongelmia, esim. lainsäädäntö ei mahdollista tiedon hyödyntämistä tarvittavassa laajuudessa	5	3	Lainsäädännön tuntemus ja huomioiminen suunnitteluvaiheessa, tiivis yhteistyö mm. ministeriön ja muiden lainvalmistelijoiden kanssa. Lupakäytäntöjen suunnittelu ja luvituksen tekninen toteutus järjestelmiin.
Ostopalvelutuottaja ei pysty tuottamaan tilattua palvelua vaaditussa laajuudessa ja aikataulussa.	5	3	Toimitusaikataulu tarkennetaan määrittelyvaiheessa ja seurantapalaverit pidetään säännöllisesti
Sote- ja pela-yhteisten toimintamallien luomisessa epäonnistutaan	2	1	Pidetään yllä luottamuksellisesta ja tuloksellisesta yhteistyötä, josta on kokemusta jo vuosien ajalta. Yhteinen tavoitetilä ja visio tulevaisuudesta pidetään konsernitasolla samana.
Ammattilaiset eivät omaksu uusia toimintamalleja tai eivät ota käyttöön yhdessä kehitettyä teknologiaa ja digitaalisia ratkaisuja	4	2	Panostetaan laadukkaaseen viestintään, luodaan luottamuksellinen ja vuorovaikutteinen suhde palvelutuotannon toimijoihin, tarjotaan riittävästi koulutusta, ohjausta ja mahdollisuutta osallistua kehittämiseen.
Hankkeen keskeiset työntekijäresurssit siirtyvät muihin työtehtäviin	4	2	Projektiin otetaan mukaan kehittämiseen sitoutuneet työntekijät ja heille turvataan riittävä tuki ja ohjaus.

Taulukko 7. Hankkeen riskit, vakavuus, todennäköisyys ja ehkäisy