

SOFIGARE / SERVICENOW- PILOTTI

KOKONAISRATKAISU HOIVAN LAADUN JA EKOSYSTEEMIIN JOHTAMISEEN SEKÄ KOMMUNIKOINTIIN



Risto Tenhunen

**Projektipäällikkö,
digitaalisetpalvelut
projekti**

risto.tenhunen@vantaa.fi

+358 40 185 4416



Nina Linja

**Valmistelujohtaja,
palveluiden
järjestäminen**

nina.linja@vantaa.fi

+358 50 302 5195



Mirva Sainiemi

**SofiCare Concept
Owner**

mirva.sainiemi@sofigate.com

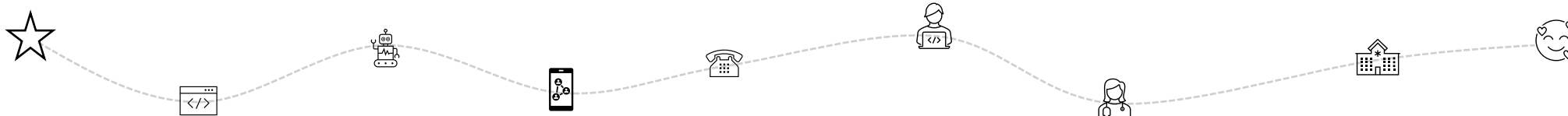
+358 50 469 7652

Vantaan ja Keravan hyvinvointialue pähkinänkuoressa



DIGIPILOTIT VANTAA—KERAVAN ASUKKAAN DIGITAALISEN ASIAKASPOLUN KEHITTÄMISEEN

Asukkaan-
palvelupolku



Neuvonta ja asiakasohjaus

Verkkosivujen
palvelupolku

Chatbot-toiminnallinen
määrittely/selvitys

Itsearvio,
omahoito ja
sähköinen
hoitoonohjaus

Sähköinen
neuvonta ja
asiakasohjaus

Drupal

Maisa, Omaolo,
Duodecim,
Terveyskylä,
Klinik

Vastaanottopalvelut

Videovastaanotto

Chat-neuvonta

ACE

Moniammatillisen
tiimin konsultaatio-
kanavat

Teams,
VideoVisit,
TeleQ,
ACE

Apotti

Hoidon ja tuen kehittäminen

Vaikuttavuuden ja
laadun mittaaminen

Asiakas-
tyytyväisyys

Ekosysteemi-
kommuni-
kaatio

SofiCare

Digipilottien
teemat

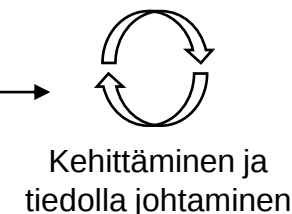
Digipilottien
järjestelmät
(osa toiminnalli-
sessa pilotoinnissa
osa muussa
arvioinnissa)

Kiinnittyminen kansallisiin ja Uudenmaan
yhteisiin ICT-ratkaisuihin

SOFIGATE

Tekijä: Sauli Hyvärinen, Sofigate

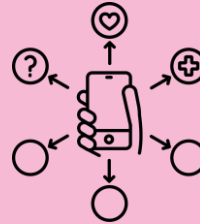
Tiedonkeruu ja -analysointi



Sote-palveluiden kehittämiskärjet



Kokonaisuus



Tulevaisuuden
sote-keskus -
konsepti

Toimintamalli

Lasten,
nuorten ja
perheiden
palvelut

Terveys- ja
hyvinvointi-
keskus-
toimintamalli

Ikäihmisten
toimintamalli

Toteutus



Perhekeskuksen
kehittämien



Vastaanotto-
palvelut



Neuvonta ja
asiakasohjaus



Mielenterveys- ja
päihdepalvelut



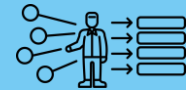
Digitaaliset
palvelut



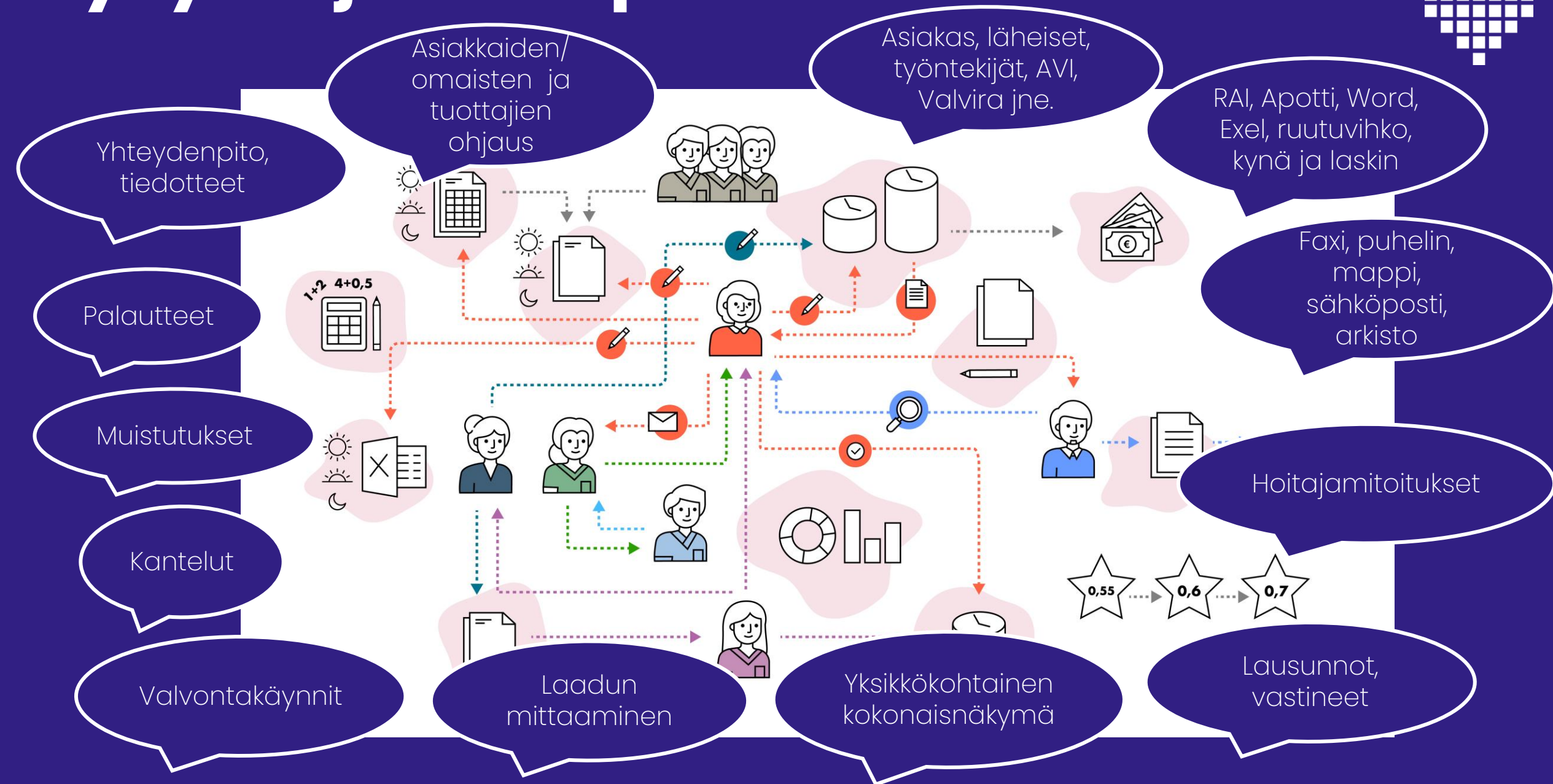
Laatu ja
vaikuttavuus



Tiedolla
johtaminen



Palveluiden
strateginen
hankinta



Pilotin toteutus



Osallistujat

- Pilotit toteutettiin Vantaan sosiaali- ja terveystalveissa. Kerava "kuulolla" ja mukana skaalautuvuuden mietinnässä sekä demoissa
- Vahva yhteistyö ja yhdessä tekeminen palvelualueiden ja TULsoten kanssa

Tavoite

- Pilottien tavoitteena oli saada testausalusta, joka tarjoaa pohjaa sekä tietojohdamisen että digitaalisten palveluiden kehittämislle sekä luo pohjaa vaikuttavuusperusteiselle sote-palveluiden järjestämiselle ja johtamiselle.
- Yhtenäinen, selkeä ja automaattisesti koostuva näkymä ja hallinta laadunvalvontaan niin valvojalle, johtajalle kuin yksikön työntekijöille. Alusta sisäiseen ja ulkoiseen kommunikointiin ja tiedottamiseen

Lopputulos

- Pilotti on tuonut näkymän, miten voidaan yhdistää teknologiaa hyödyntämällä palveluiden ja ekosysteemin johtaminen ja tehokas koko ekosysteemin kommunikaatio
- Mahdollisuus saada selkeä näkymä tuotetun palvelun laadusta ja sen osatekijöistä vaivattomasti. Digitalisin keinoin voidaan saada liki reaaliaikainen selkeä näkymä palveluiden laadusta ja arvioida palveluiden vaikuttavuuden elementtejä.
- Tietoa voidaan hyödyntää laajasti eri palveluissa tulevaisuuden sote-keskuksia suunniteltaessa.



Sote-uudistus

KOKONAISRATKAISU



Laadunvalvonta



Ekosysteemin johtaminen

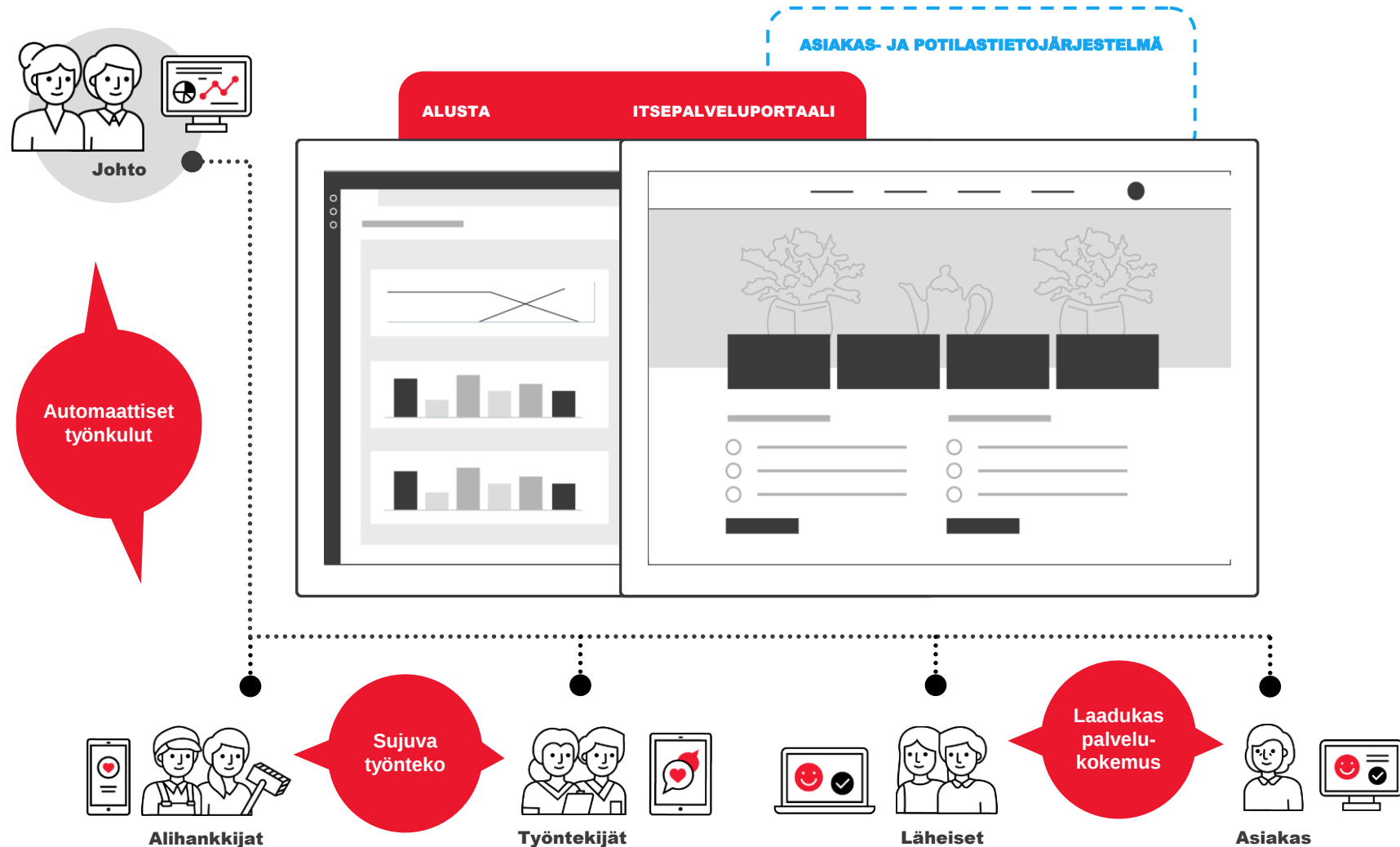


Tehokas kommunikointi

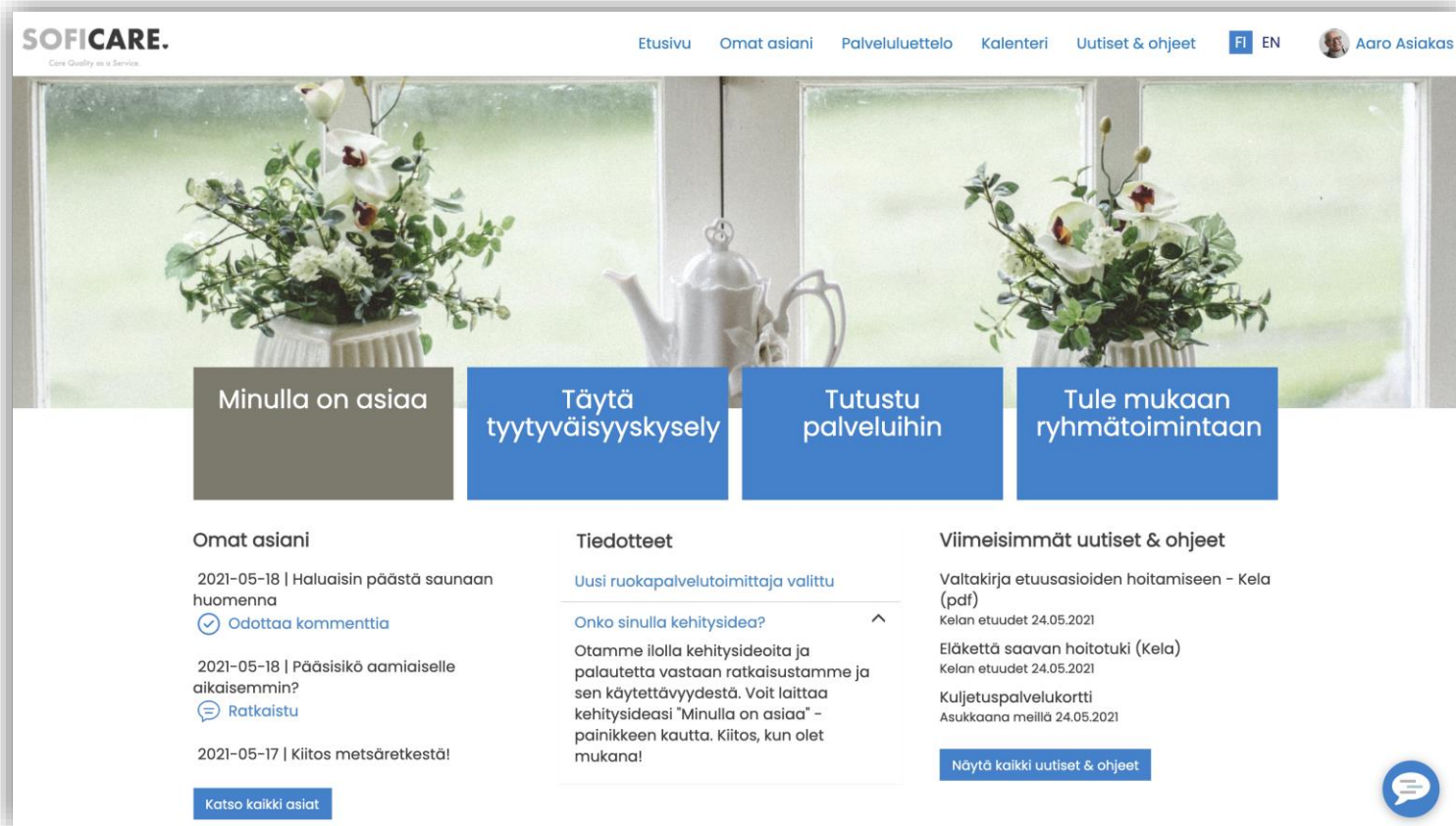


Asiakkaan asiakas- ja potilastieto

SOFIGATE



KOMMUNIKOINTI JA ASIOINTI SOFICAREN AVULLA



- Palautteet, yhteydenotot, kysymykset, huolet, ideat
- Tiedotteet, ohjeet, uutiset
- Palveluiden tilaaminen, ryhmätoimintaan ilmoittautuminen
- Asiakas- ja työntekijäkyselyt
- Läpinäkyvä, tehokas ja monipuolinen viestintäkanava
- Kiireetön viestintä mahdollista ympäri vuorokauden
- Mahdollisuus myös kiireellisille yhteydenotoille; chat, integraatiot s-posti-yhteydenotoille ja puhelinpalveluille

PALAUTEKÄSITTELY SOFICAREN AVULLA 1/2

Minulla on asiaa

Valitse mitä asiasi koskee

- ☐ Minulla on kysymys
- ☐ Minulla on idea
- ☒ Minulla on palautetta
- ☐ Minulla on huoli
- ☐ Muu asia

Palautteen laatu

- ☒ Haluan kiittää
- ☐ En ole tyytyväinen

Valitse aihe

Aktiviteetit

Apuvälineet

Ateria-ajat

Henkilöstön saatavuus

Hoidon jatkuvuus

Hoito

Hygienia

Yhteydenpito 5/6

Kysymys

Saatko riittävästi tietoa henkilökunnalta läheisesi ja palveluun liittyvistä asioista?

Saatko helposti ja vaivattomasti yhteyden läheisesi asiat tuntevaan henkilöön?

Onko yhteydenpito henkilökunnan kanssa sujuvaa?

Tyytyväisyyskysely

Kuinka onnistuimme ratkaisussamme?

Hyvin En osaa sanoa Huonosti

- Palautteen kanavoituminen oikeaan paikkaan (yksikkö vs. laadunvalvonta) ja eskalointimahdollisuus
- Kaikki käsitellyt palautteet tilastoituvat ja arkistoituvat
- Vastineiden sähköinen allekirjoitus ja automaattiset hyväksyntäketjut
- Automatisoidut raportit
- Reaaliaikainen läpinäkyvä näkymä palautteiden määriin ja laatuun, mitoitukseen ja valvontakäynteihin
- Mahdollisuus laatupoikkeamien ennaltaehkäisyyn

PALAUTEKÄSITTELY

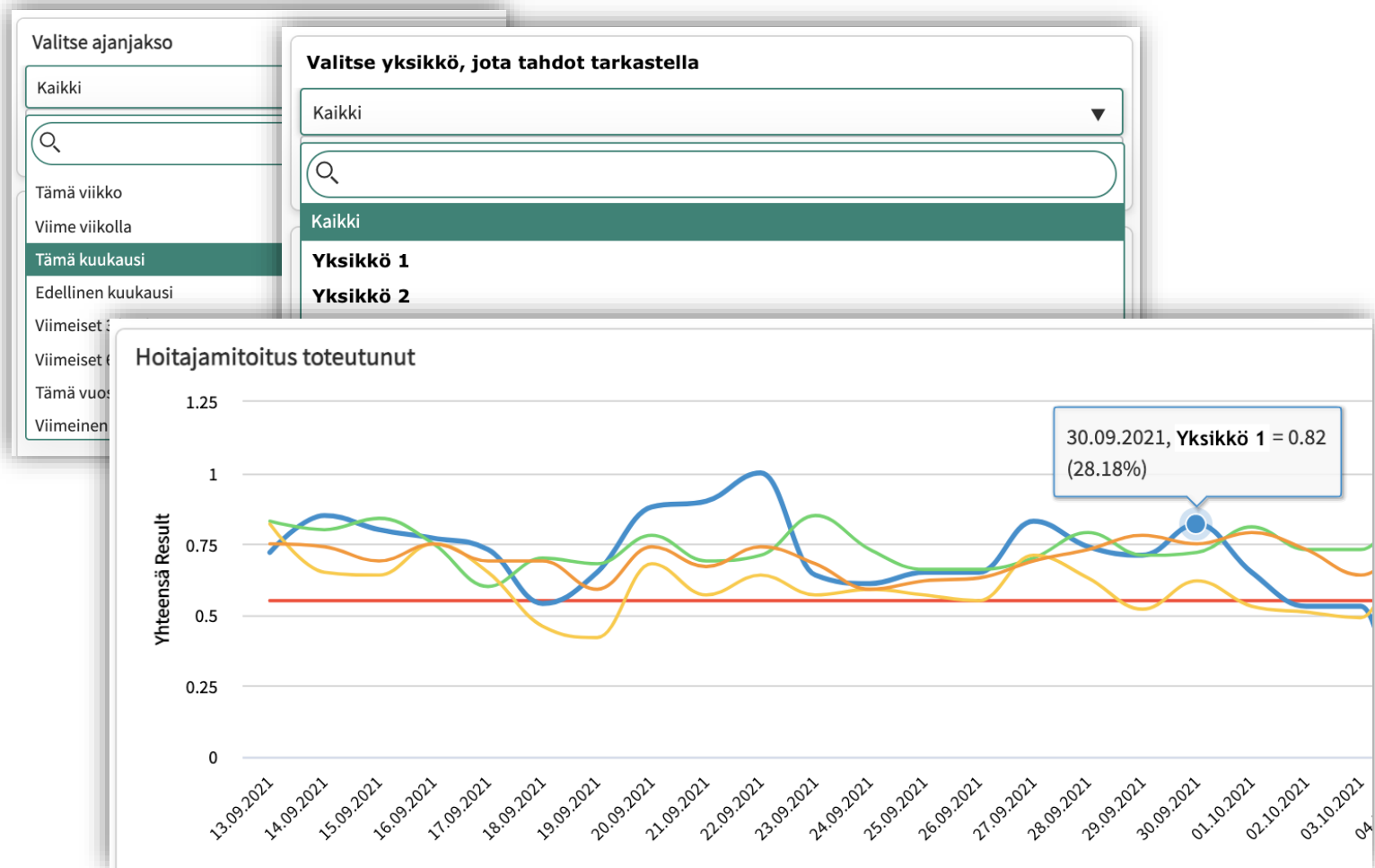
SOFICAREN AVULLA 2/2



- Palautteen kanavoituminen oikeaan paikkaan (yksikkö vs. laadunvalvonta) ja eskalointimahdollisuus
- Kaikki käsitellyt palautteet tilastoituvat ja arkistoituvat
- Vastineiden sähköinen allekirjoitus ja automaattiset hyväksyntäketjut
- Automatisoidut raportit
- Reaaliaikainen läpinäkyvä näkymä palautteiden määriin ja laatuun, mitoitukseen ja valvontakäynteihin
- Mahdollisuus laatupoikkeamien ennaltaehkäisyyn

HOITAJAMITOITUSLASKENTA

SOFICAREN AVULLA 1/2

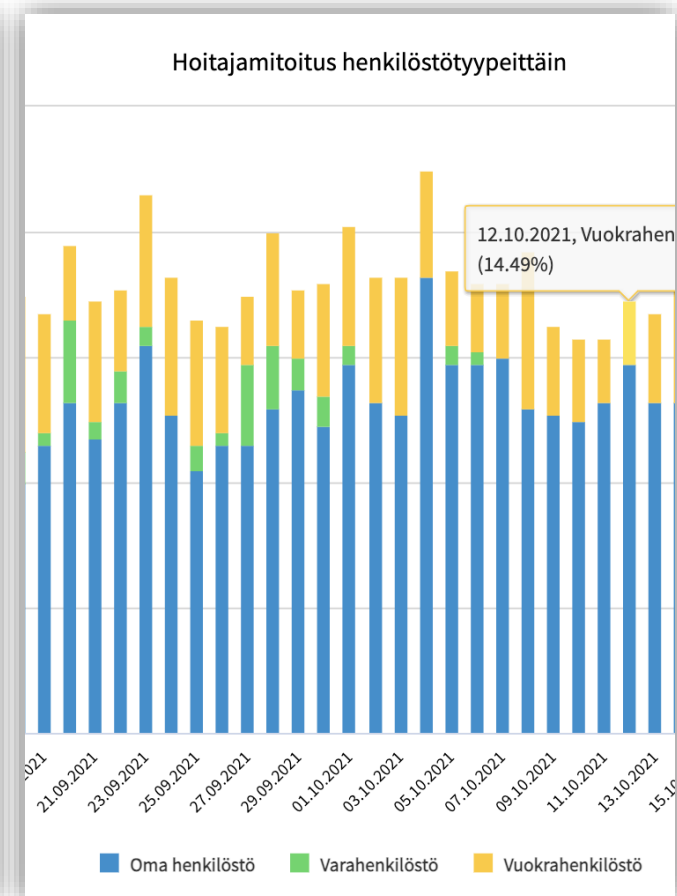
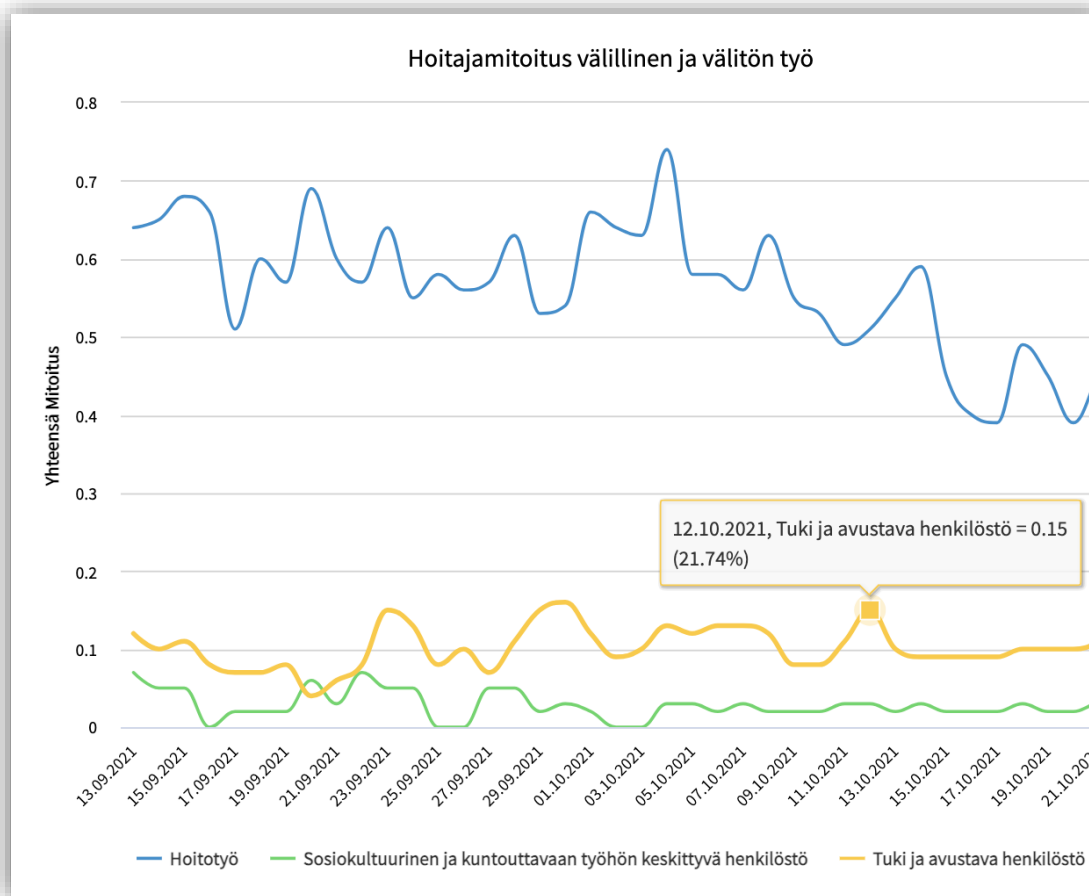


- Data keskitetysti, digitaalisesti, reaaliaikaisesti, läpinäkyvästi ja ennustettavasti yhdessä paikassa
- Näkymä:
 - välittömään ja välilliseen työhön
 - omiin ja ostopalveluyksiköihin
 - työvuoroittain
 - haluttuna ajanjaksona
 - yksikkökohtaisin tavoitetasoin
 - asukasmäärät huomioiden
- Ennusteen ja toteuman vertailu
- Automaattiset hälytykset
- Voimavarojen kohdentaminen resurssihaasteiden ennaltaehkäisyyn, hoitajavajeen paikkaamiseen ja toiminnan kehittämiseen

HOITAJAMITOITUSLASKENTA

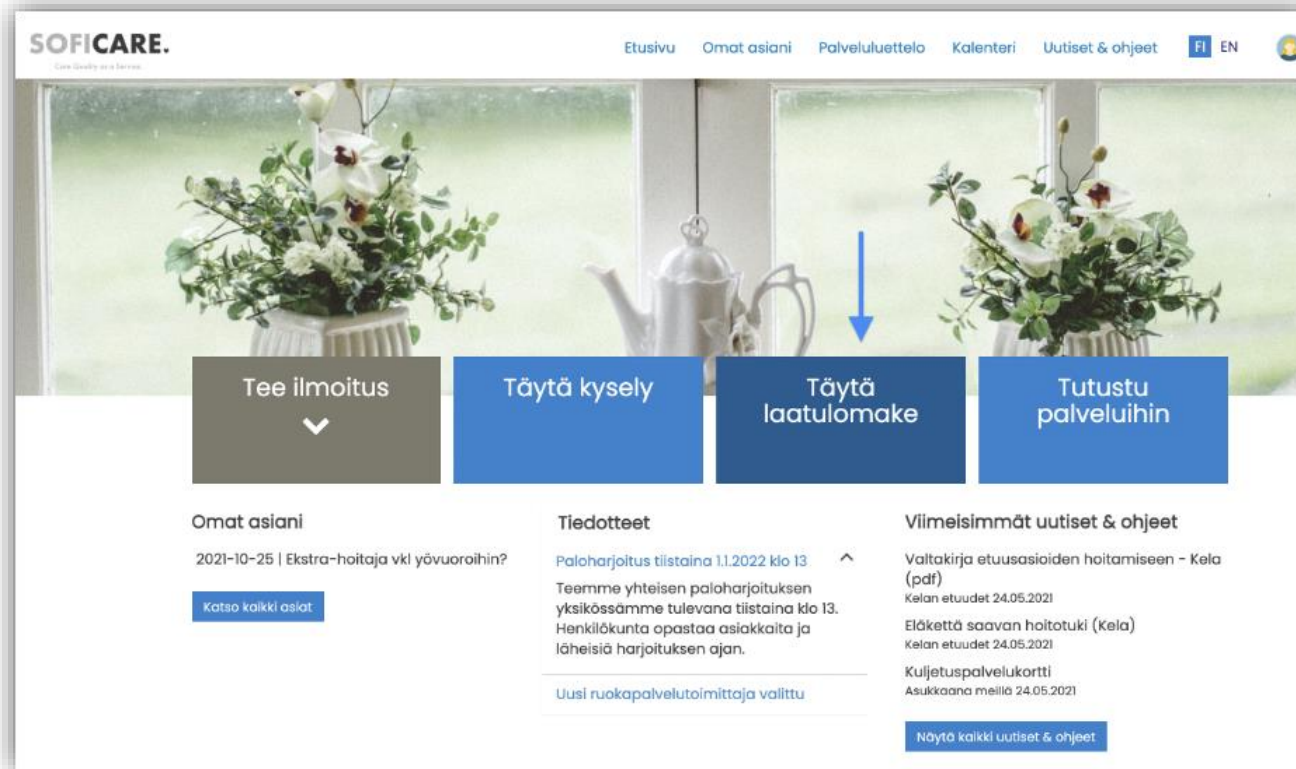
SOFICAREN AVULLA 2/2

- Lisäksi mitoitusta voidaan tarkastella välittömän ja välillisen mitoituksen kokonaisuutena;
 - Hoitotyö
 - Sosiokulttuurinen työ
 - Tuki ja avustava henkilöstö
- Myös tarkastelu esim. henkilöstöresursoinnin näkökulmasta, ammattinimikkeittäin tai aamu-ilta-yö-vuoroittain onnistuu ketterästi



VALVONTAKÄYNTI SOFICAREN AVULLA 1/5

- Valvontakäyntien kalenterointi
- Automatisoidut hälytykset, ohjeet ja muistutukset yksikköön
- Kommunikointi helpottuu ennen käyntiä, sen aikana ja sen jälkeen
- Valvontalomakkeen täyttäminen ja liitteiden toimitus sähköisesti sekä auditoijan kommenttien kirjaaminen sähköiselle lomakkeelle
- Tulostaululla reaaliaikainen näkymä mitoitukseen, valvontaan ja tuotettuun laatuun
- Loppuraportin sähköinen allekirjoitus ja pdf-raportin tai määrämuotoisen datan toimitus AVI:iin tai Valviraan



SOFIGATE

VALVONTAKÄYNTI SOFICAREN AVULLA 2/5

The screenshot shows the Soficare web application interface. At the top, there are navigation tabs: Etusivu, Omat asiansi, Palveluluettelo, and Kalenteri. Below these is a breadcrumb trail: Koti > Hoiva palvelut > Työntekijän palvelut > Laatulomake. The main form is titled '1. Esitiedot' (1. Preliminary information). It contains several fields: 'Palveluntuottaja' (Service provider) with a dropdown menu showing 'Oma yksikkö'; 'Toimintayksikkö' (Unit) with a dropdown menu showing 'Yksikkö 2'; 'Puitesopimuskumppani' (Framework agreement partner) with a dropdown menu showing 'Ei'; 'Toimintayksikön vastuuhenkilö' (Responsible person of the unit) with a dropdown menu showing 'Helka Helkanen'; and 'Toimintayksikön vastuuhenkilön toimenkuva ja sähköposti:' (Description and email of the responsible person of the unit) with a text field containing 'Yksikön johtaja, helka.helkanen@yksikko.fi'. Below this is a section for 'Lääkehoidon toteuttamisen vastuuhenkilö:' (Responsible person for implementing drug treatment) with fields for 'Vastuuhenkilö:' (Responsible person: Kati Katinen), 'Koulutus:' (Education: Sairaanhoidtaja), and 'Yhteystiedot:' (Contact information: kati.katinen@hoitaja.fi). At the bottom, there are two more fields: 'Valvontakäyntiin osallistuvat' (Participants in the quality assurance visit) with a text field containing 'Yksikön johtaja Helka Helkanen, apulaisosastonhoitaja Anni Apu, laatukoordinaattori Laura Laa', and 'Valvontakäynnin ajankohta' (Timing of the quality assurance visit) with an empty text field. A calendar widget for March 2021 is visible on the right side of the form, showing the 9th and 24th as dates for the visit. On the far right, there is a sidebar with text: 'Hyvä yhteisö... Täyttämällä valvontakäytin... Lomakkeen täyttämällä... useammalla... tällaisessa... keskeyttää... alaosasta... luonnoksen... Lomakkeen täytettynä... ennen sovit... Lomakkeen myös seuro...

- Valvontakäyntien kalenterointi
- Automatisoidut hälytykset, ohjeet ja muistutukset yksikköön
- Kommunikointi helpottuu ennen käyntiä, sen aikana ja sen jälkeen
- Valvontalomakkeen täyttäminen ja liitteiden toimitus sähköisesti sekä auditoijan kommenttien kirjaaminen sähköiselle lomakkeelle
- Tulostaululla reaaliaikainen näkymä mitoitukseen, valvontaan ja tuotettuun laatuun
- Loppuraportin sähköinen allekirjoitus ja pdf-raportin tai määrämuotoisen datan toimitus AVI:iin tai Valviraan

VALVONTAKÄYNTI SOFICAREN AVULLA 3/5

Yksikkö 2 - Ruokalista'. The modal also shows a 'Julkaise' (Publish) button and a 'Tallenna' (Save) button. The background interface includes a sidebar with navigation icons and a list of participants: Helka Helkanen (yksikön johtaja), Anna Apu (apulaissastonhoitaja), and Laura Laatu (laatukoordinaattori)."/>

- Valvontakäyntien kalenterointi
- Automatisoidut hälytykset, ohjeet ja muistutukset yksikköön
- Kommunikointi helpottuu ennen käyntiä, sen aikana ja sen jälkeen
- Valvontalomakkeen täyttäminen ja liitteiden toimitus sähköisesti sekä auditoijan kommenttien kirjaaminen sähköiselle lomakkeelle
- Tulostaululla reaaliaikainen näkymä mitoitukseen, valvontaan ja tuotettuun laatuun
- Loppuraportin sähköinen allekirjoitus ja pdf-raportin tai määrämuotoisen datan toimitus AVI:iin tai Valviraan

SOFIGATE

VALVONTAKÄYNTI SOFICAREN AVULLA 4/5

Koti > Hoiva palvelut > Työntekijän palvelut > Laatulumake

Etusivu Omat asiat

Koti Laatulumake: ... +

Tiedot

Laatulumake: **Yksikkö 2** 09.11.2021 09:13

Tiedot

Lomakkeen tiedot

Valvontakäyntiin osallistuvat
Helka Helkanen (yksikön johtaja), Anna Apu (apulaissosastonhoitaja), Laura Laatu

Valvontakäynnin ajankohta
24.11.2021

Materiaalin palautuspäivä
17.11.2021

Valvontakäynnin peruste
Suunniteltu ohjaus- ja valvontakäynti

Valvontakohteen palveluala

☒ Lyhytaikainen tehostettu palveluasuminen
☐ Tehostettu palveluasuminen
☐ Laitoshoido
☐ Palveluasuminen
☒ Arviointi ja kuntoutus

Asiakasryhmä
Vanhukset

Asukaspaikkoja yhteensä

Laura Laatu
09.11.2021 09:30 • Liite
37.9 KB

Helka Helkanen
09.11.2021 09:29 • Lisäkommentit
Kiitos Laura! Lisäsin liitteen mukaan.

Laura Laatu
09.11.2021 09:16 • Lisäkommentit
Hei Helka,
Kiitos valvontakäynnin lomakkeesta!
Lisäätkö mukaan vielä Henkilöstöluettelon, s
unohtunut. Kiitos paljon ja nähdään valvont

- Laura Laatu (laatukoordinaattori)

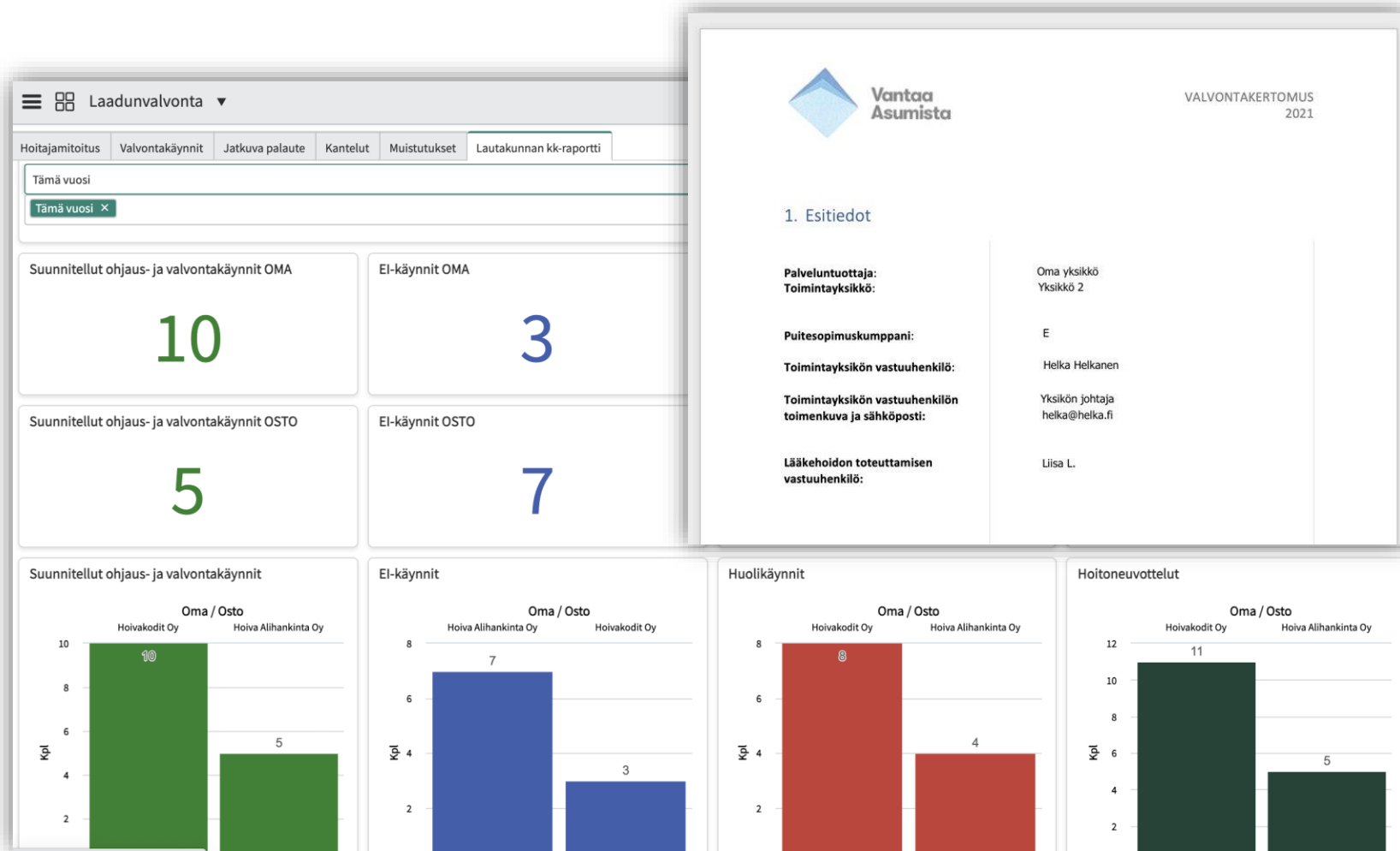
Laura Laatu
09.11.2021 09:14 • Työmuistiinpanot
Tarkista asukaspaikat.

Helka Helkanen
09.11.2021 09:13 • Kentän muutokset

SOFIGATE

- Valvontakäyntien kalenterointi
- Automatisoidut hälytykset, ohjeet ja muistutukset yksikköön
- Kommunikointi helpottuu ennen käyntiä, sen aikana ja sen jälkeen
- Valvontalomakkeen täyttäminen ja liitteiden toimitus sähköisesti sekä auditoijan kommenttien kirjaaminen sähköiselle lomakkeelle
- Tulostaululla reaaliaikainen näkymä mitoitukseen, valvontaan ja tuotettuun laatuun
- Loppuraportin sähköinen allekirjoitus ja pdf-raportin tai määrämuotoisen datan toimitus AVI:iin tai Valviraan

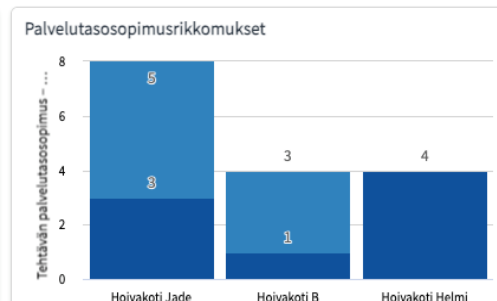
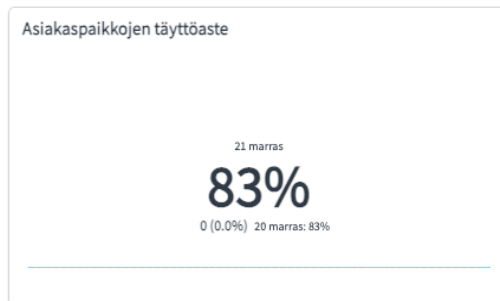
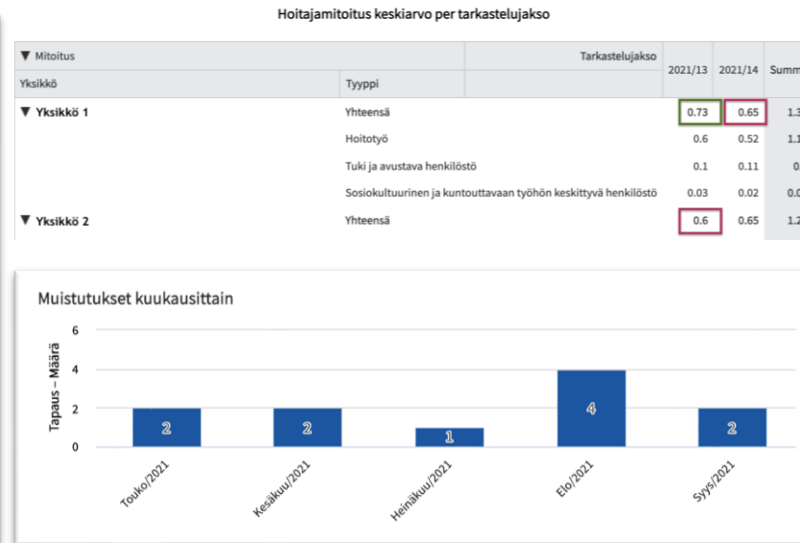
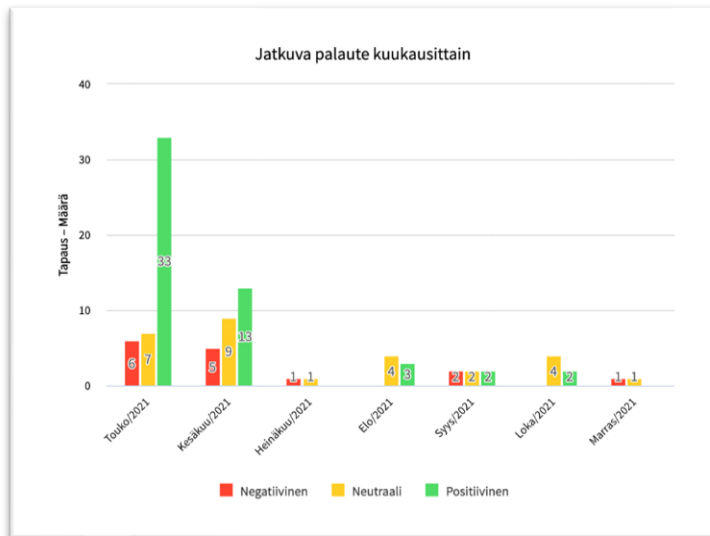
VALVONTAKÄYNTI SOFICAREN AVULLA 5/5



SOFIGATE

- Valvontakäyntien kalenterointi
- Automatisoidut hälytykset, ohjeet ja muistutukset yksikköön
- Kommunikointi helpottuu ennen käyntiä, sen aikana ja sen jälkeen
- Valvontalomakkeen täyttäminen ja liitteiden toimitus sähköisesti sekä auditoijan kommenttien kirjaaminen sähköiselle lomakkeelle
- Tulostaululla reaaliaikainen näkymä mitoitukseen, valvontaan ja tuotettuun laatuun
- Loppuraportin sähköinen allekirjoitus ja pdf-raportin tai määrämuotoisen datan toimitus AVI:iin tai Valviraan

EKOSYSTEEMIN JOHTAMINEN SOFICAREN AVULLA



- Palveluekosysteemin reaaliaikainen tiedolla johtaminen (raportointi, analytiikka, ennustaminen)
- Henkilöstön johtaminen, palkitseminen ja sitouttaminen
- Palveluiden ja toiminnan kehittäminen
- Laatupoikkeamien ennaltaehkäisy ja viiveetön reagointi
- Vaivaton laki- ja standardimuutosten implementointi ja viranomaisraportointi
- Voimavarojen älykäs kohdentaminen

"Tämähän on ihan loistava, että saadaan sitä dataa, mitä kaivataan."

"Kokonaisnäkymänä tällainen visuaalinen tietopohja olisi todella hyödyllinen."

"Vähentäisi myös virheitä ja viiveitä. Jos ollaan käsisyötön varassa ja jos joku on poissa, niin prosessi pysähtyy. Olisi hirveän paljon luotettavampaa tietoa. Idea on sellainen, että tällaista kohti pitää mennä."

"Ihanan helppoa ja selkeää! Helpottaisi hurjasti omaa työtä, kun tiedot löytyvät samasta paikasta ja lomakkeet tallentuvat"

"Tosi hienoa, jos automatisoituisi kommunikaatio, kirjaaminen, tiedotus, asioiden eteenpäin ohjaaminen ja lähettäminen."

"SofiCare-ratkaisun myötä tulisi näkymää, miten resurssit ovat kohdentuneet, onko reaktiivista vai ennakoitua työtä."

"On erittäin hyvä, että välitön ja välillinen työ näkyvät erikseen."

"Voitaisiinko täällä hallinnoida myös lääkeluvat? Entä RAI-tulosten hyödyntäminen? Saadaanko sähköinen allekirjoituskin?"

"Voitaisiinko tätä laajentaa muille toimialoille ja koko hyvinvointialueen käyttöön?"

"Ihanaa, jos tällä ratkaisulla asiakkaan ääni saadaan paremmin kuuluviin. Suurin osa läheisten palautteista käsittelee sitä, että tiedonkulku on heikkoa, asiakasta ei kuulla ja viesteihin ei vastata."

"Ratkaisu toisi huomattavan parannuksen työskentelyyn hoiva-alalla. Oman työn johtaminen ja organisointi helpottuu, kun Excel-tilukkoista, sähköposteista ja eri järjestelmien välillä hyppimisestä päästään eroon."

KURKISTUS TULEVAISUUTEEN

SOFIGARE.

Kun vähemmällä täytyy tehdä enemmän.

- Palveluekosysteemin tiedolla johtaminen
 - Itsepalveluasointi ja tehokas kommunikointi
 - Työvuorosuunnittelun ja APTJ:n integroitavuus
 - Hoitajamitoituksen ennuste ja toteuma reaaliaikaisesti
 - Henkilöstömitoituksen RAI-pohjainen arviointi
 - Valvontakäyntiprosessit
 - Palautekäsittelyprosessi
 - Määrämuotoinen viranomaisraportointi
- ...kaikki samalla alustalla
- ...automaatiota maksimaalisesti hyödyntäen
- ...jotta aikaa jää kaikista tärkeimpään – kiireettömiin kohtaamisiin ja hyvään hoivaan!**

SOFIGATE

KIITOS!



Risto Tenhunen

**Projektipäällikkö,
digitaalisetpalvelut
projekti**

risto.tenhunen@vantaa.fi

+358 40 185 4416



Nina Linja

**Valmistelujohtaja,
palveluiden
järjestäminen**

nina.linja@vantaa.fi

+358 50 302 5195



Mirva Sainiemi

**SofiCare Concept
Owner**

mirva.sainiemi@sofigate.com

+358 50 469 7652