



Päijät-Hämeen hyvinvointialueen MMR - Muutosohjelmalla maakunnalliseen rakenteeseen -hanke

LOPPURAPORTTI

**Samaletdin Sabah
Linna Inga
Majala Ville
Saarelma Ritva**

28.2.2022

Sisällys

Obj:

1.1 Hankehallinto	4
1.2 Tavoitteiden toteutuminen	5
1.3 Hankkeen keskeiset tuotokset	5
1.4 Hankkeen keskeiset hyödyt	6
1.5 Riippuvuudet	8
2. OSA-ALUE 1: VAPAAEHTOINEN ALUEELLINEN VALMISTELU JA HANKEKOORDINAATIO	9
2.1 Tavoitteiden toteutuminen	10
2.2 Keskeiset tuotokset	10
2.3 Keskeiset hyödyt	12
2.3 Riippuvuudet	13
3. OSA-ALUE 2: JOHTAMISEN JA OHJAUKSEN KEHITTÄMINEN	13
3.1 Tavoitteiden toteutuminen	14
3.2 Keskeiset tuotokset	14
3.3 Keskeiset hyödyt	16
3.4 Riippuvuudet	17
4. OSA-ALUE 3: TOIMINTATAPOJEN JA PROSESSIEN UUDISTAMINEN JA YHTENÄISTÄMINEN DIGITAALISTEN VÄLINEIDEN AVULLA	18
4.1 Tavoitteiden toteutuminen	19
4.2 Keskeiset tuotokset	19
4.3 Keskeiset hyödyt	20
4.4 Riippuvuudet	21

1. HANKEKOKONAISUUS

Päijät-Hämeen alueen tunnusmerkkejä ovat maan keskiarvoa heikompi huoltosuhde, jonkin verran matalampi koulutustaso, korkeampi työttömyys sekä heikompi yleinen terveystilanne. Osin näistä seuraten myös alueen kuntien verokertymä ja taloustilanne on monia verrokkimaakuntia heikompi. Haasteiden ratkaiseminen edellytti isoja ja huolella suunniteltuja uudistuksia Päijät-Hämeen sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisessä ja tuottamisessa. Näiden uudistusten toteuttamiseksi Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymä (PHHYKY) käynnisti laajamittaisen muutosohjelman syksyllä 2019 (yhtymän hallituksen päätös 18.11.2019).

MMR-Muutosohjelmalla maakunnalliseen rakenteeseen -hankkeen tavoitteena oli tukea PHHYKY:n muutosohjelman toimeenpanoa ja sote-uudistuksen valmistelua. MMR-Muutosohjelmalla maakunnalliseen rakenteeseen -hanke rahoitettiin valtion myöntämällä Rakenneuudistusavustuksella. Hankekokonaisuuden sisällöt on johdettu PHHYKY:n muutosohjelmasta ja linjattu yhteensopiviksi kansallisen sote-uudistuksen valmistelun kanssa (taulukko 1). MMR-muutosohjelma on jaettu seuraaviin osa-alueisiin:

- Osa-alue 1. Vapaaehtoinen alueellinen valmistelu ja hankekoordinaatio
- Osa-alue 2. Johtamisen ja ohjauksen kehittäminen
- Osa-alue 3. Toimintatapojen ja prosessien uudistaminen ja yhtenäistäminen digitaalisten välineiden avulla
- Osa-alue 4. Yhteistyötasoinen tai muu maakuntien yhteinen kehittäminen

Osa-alueen 1 - Vapaaehtoinen alueellinen valmistelu ja hankekoordinaatio tavoitteena on muodostaa olemassa olevan, vapaaehtoisen kuntayhtymän pohjalta toimiva Päijät-Hämeen sote-maakunta vuoteen 2023 mennessä. Siirto yhtymästä maakunnaksi toteutetaan sujuvasti, hyödyntäen täysimääräisesti kuntayhtymässä muutosohjelman aikana toteutettavaa kehitystyötä ja valmistelua. Uusi maakunta on täysin toimintakykyinen heti käynnistyessään ja voi jatkaa yhtymän käynnistämää, systemaattista kehitystyötä kohti elinvoimaista Päijät-Hämettä.

Osa-alueen 2, Johtamisen ja ohjauksen kehittäminen, tavoitteena on, että alueen sotejärjestämisvastuullisen toimijan johtaminen kehittyy jatkuvasti muutosohjelman toimeenpanon aikana ja tukee täysimääräisesti sen toimeenpanokykyä ja erinomaista henkilöstökokemusta vuonna 2023. Systemaattiset toimintatavat tehostavat kykyä muutosten läpivientiin ja ihmisten johtaminen yhtymässä paranee merkittävästi. Sitoutuneet työntekijät saavat työpanoksellaan enemmän vaikutusta aikaan ja parantuneen johtamisen myötä esimerkiksi sairauspoissaolot vähenevät. Toimenpiteiden toteuttamisen myötä muutosohjelman kautta saavutetaan kokonaisvaltainen, tulevan maakunnan alueen johtamista tukeva kokonaisuus, jonka myötä maakunnan henkilöstö voi hyvin ja asiakkaat ovat tyytyväisiä palveluihin.

Osa-alueen 3, Toimintatapojen ja prosessien uudistaminen ja yhtenäistäminen digitaalisten välineiden avulla, tavoitteena on vahvistaa kevyitä palveluita ja ennaltaehkäiseviin palveluihin ohjautumista sekä ottaa käyttöön monipalveluasiakkaiden systemiset ja optimoidut palvelukokonaisuudet ja laaja-alaista sote-keskusmallia tukevat digitaaliset palvelut vuoteen 2025 mennessä. Tuloksena on kustannustehokas ja tasapainoinen palvelurakenne, jolla on hillitsevä vaikutus yhtymän toimintakuluihin ja positiivinen kytkös Päijät-Hämeen alueen väestön hyvinvointiin. Erityisesti hankkeen tämä osa-alue on vahvasti kytköksissä myös osana muutosohjelmaa toteutettavaan Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus -ohjelman mukaiseen kehittämistyöhön.

Osa-alueessa 4, Yhteistyötasoinen tai muu maakuntien yhteinen kehittäminen, osallistutaan Asiakas- ja potilastietojärjestelmäriippumattoman tuotannonohjauksen alueellinen kehittäminen -hankkeeseen. Hankkeessa systematisoidaan tuotannonohjausta hyödyntäen nykyjärjestelmiä. Tuotannonohjauksen tavoite on saavuttaa selkeitä kustannus- ja resurssisäästöjä, yhdistämällä tilojen, laitteiden, logistiikan, henkilöstön sekä prosessien hallinta yhdeksi kokonaisuudeksi. Yhteishankkeilla vältetään päällekkäinen työ ja kehitetään yhdessä mahdollisimman monen tahon hyödynnettävissä olevia ratkaisuja.

1.1 Hankehallinto

Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymän hallitus asetti 12.7.2021 voimaantulon tarkoittamien osapuolten sopimalla tavalla väliaikaisen valmistelutoimielimen, jonka kanssa Päijät-Hämeen rakenneuudistushanke teki yhteistyötä.

Hankeviestinnälle tehtiin viestintästrategia ja viestintäsuunnitelma, jotka ohjasivat viestinnän tekemistä ja aikataulutusta. Viestinnässä hyödynnettiin monipuolisesti eri kanavia kohderyhmien tavoittamiseksi.

Väliaikainen valmistelutoimielin päätti viestintätyöryhmän esityksen mukaisesti, että Päijät-Sote jatkaa sote-palveluiden ja Päijät-Hämeen pelastuslaitos pelastustoimen asiakasbrändinä. Myös nykyiset verkko-osoitteet paijat-sote.fi ja phpela.fi pysyivät käytössä rakenneuudistushankkeen ajan. Väliaikaisen valmistelutoimielimen asettamassa viestintätyöryhmässä käsiteltiin 1.9.2021 valmistelun ydinviestejä henkilöstö-, väestö- ja vaikuttajaviestinnässä.

Rakenneuudistushanketta arvioitiin Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymän valtionavustushankkeiden ohjausryhmässä. Hallitun hankekoordinaation myötä hanke vietiin läpi koordinoidusti ja tehokkaasti osana muutosohjelmaa, minkä seurauksena hanke toteutui pääsääntöisesti sen suunnitellussa aikataulussa ja budjetissa.

1.2 Tavoitteiden toteutuminen

Taulukko 1. Hankkeelle asetetut ja muutosohjelmaan perustuvat tavoitteet ja toteutuneet tavoitteet

Asetetut tavoitteet	Toteutuneet tavoitteet
<ul style="list-style-type: none"> Olemassa olevan, vapaaehtoisen kuntayhtymän pohjalta ja sen toimintaa edelleen kehittämisen muodostettu toimiva sote-maakunta Alueen sote-järjestämisvastuullisen toimijan johtaminen tukee toimeenpanokykyä ja erinomaista henkilöstökokemusta Kevyitä palveluita ja ennalta ehkäiseviin palveluihin ohjautumista vahvistettu, monipalveluasiakkaiden systemiset ja optimoidut palvelukokonaisuudet käytössä ja digitaalisia kanavia hyödyntävä sote-keskumalli toiminnassa Asiakasohjauksen ja palveluohjauksen ja tuotannonohjauksen uudet toimintamallit ja työkalut käyttöön otettu yhdessä 3-5 samankaltaisen kuntayhtymän kanssa 	<ul style="list-style-type: none"> Tulevan sote-rakenneuudistuksen palveluiden järjestämistehtävän siirtämisen aloittaminen ja tukeminen. Päijät-Hämeessä tämä tarkoitti käytännössä jo muodostetun kuntayhtymän edelleen kehittämistä muutosohjelman toimeenpanon kautta. Yhtymälle luotiin selkeä johtamisjärjestelmä ja johtamisrakenteet, jotka systematisoivat ja tehostavat hyvinvointialueen toimintaa Osana henkilöstöstrategiaa tuotiin keskiöön erinomainen henkilöstökokemus Kehitettiin yhtymän kestävä kehityksen asiantuntijuutta, ympäristötietoisuutta ja käytäntöjä sekä indikaattoreiden käyttöä Toteutettiin järjestäjän talouden ja toiminnan raportointia läpinäkyvästi, systemaattisesti ja ennakkoivasti Tiedolla johtamisen kypsyystasoa nostettiin Määriteltiin yhdyspintojen vastuut ja toimintamallit ja sidottiin ne yhteen osaksi Päijät-Hämeen uudistuvaa sote-kokonaisuutta, jotta koordinoitu toiminta yhdys-pinnoissa vaikuttaa positiivisesti palvelukäyttöön ja -rakenteeseen Otettiin käyttöön yhteisiä toimintamalleja asiakkaan palveluprosessin käynnistymiseen sekä yhteiseen toimintamalliin perustuva palveluneuvontakokonaisuus Kehitettiin asiakaslähtöisiä, asiakkaan itsenäistä ohjautumista tukevia digitaalisia palveluja ja ennalta ehkäiseviä palvelukanavia Johtamisen tueksi otettiin käyttöön Sote-keskuksissa tiimimallin seuranta- ja raportointiratkaisu sekä neuvontapalveluiden monikanavaisen asioinnin seurantajärjestelmä Vanhoin järjestelmiin liittyviä teknologisia riskejä ja kustannuksia pienennettiin: vanhat järjestelmät poistettiin käytöstä ja tieto arkistoitiin tarvittavilta osilta Kevyisiin ja ennaltaehkäiseviin palveluihin ohjautumista vahvistettiin Digimentoroinnin konsepti kehitettiin varmistamaan sote-ammattilaisten osaaminen uusien digitaalisten palveluiden käyttöönotossa Saatiin aikaiseksi kustannustehokkaampi ja tasapainoisempi palvelurakenne, jolla on hillitsevä vaikutus yhtymän toimintakuluihin ja positiivinen kytkös Päijät-Hämeen alueen väestön hyvinvointiin.

1.3 Hankkeen keskeiset tuotokset

Päijät-Hämeen Sote-rakenneuudistus tuotti sekä kirjallisia että teknisiä tuotoksia, kuten suunnitelmia, esityksiä, hankintadokumentteja, selvityksiä, palvelukuvauksia ja loppuraportteja. Keskeisimmät kirjalliset tuotokset arkistoitiin dokumentteina hyvinvointialueen valmistelua varten. Seuraavaksi on luetteloituna hankkeen kannalta keskeisimmät tuotokset osa-alueittain.

Osa-alueen 1 tuotokset

- Sote-rakenneuudistus kytkettiin muutosohjelmaan
- Päijät-Hämeen hyvinvointialueen rahoituksen selvittäminen ja riittävyyden varmistaminen
- henkilöstö-, omaisuus- ja sopimussiirtojen suunnitelma
- Perustettiin seuraavat työryhmät: Talous, Viestintä, ICT ja digi, palvelutuotanto, HYTE sekä yleishallinto ja johtaminen. Näiden alle perustettiin useita alatyöryhmiä (mm. Henkilöstöasioiden valmistelu-, johtamisjärjestelmä- ja sopimustyöryhmä)
- Järjestämisvastuun siirron ennakkovaikutusten tunnistaminen ja käytännön toteuttamissuunnitelma
- Maakunnan poliittinen valmistelu

Osa-alueen 2 tuotokset

- Systemaattinen toiminnan, talouden ja kehittämisen johtamisjärjestelmä otettiin yhtymässä käyttöön
- Henkilöstökokemus parantui merkittävästi
- Kansallinen asiakaspalautejärjestelmä käyttöön otettiin alueella
- Päijät-Hämeen järjestelyneuvottelukunta on perustettu työn tukemiseksi kolmannen sektorin kanssa.
- Yhdyspintatyön systemaattinen seuranta ja johtaminen seurattiin
- Talouden raportoinnin automatisointi
- Tiedolla johtamisen kypsyystason kokonaisvaltainen nostaminen (data-alustaratkaisu, tietojohtamisen osaamiskeskus, datapolitiikka...)
- Tiedolla johtamisen uusi tiimimalli rakennettu

Osa-alueen 3 tuotokset

- Yhtymän digipalveluiden asiakasrajapinnan kokonaisuus konseptoitettiin ja laadittiin toteuttamisen suunnitelma
- Laadittiin digistrategia
- Chat-palvelukanava tuotiin laajasti asiakkaiden käyttöön
- Terveyskylässä asiakkaiden käyttöön tuotiin uusia digihoito- ja palvelupolkuja
- Asiakkaiden sähköisen tunnistautumisen ajanvaraus tuotiin kaikkiin palveluihin
- Etulinjan ja asiakasohjauksen johtamisen ja ammattilaisen työkalut otettiin laajasti käyttöön
- Ammattilaisten yhteistoimintaa, systeemistä työtettä ja erityisesti monipalveluasiakkaiden palvelukokonaisuuksien hallintaa parantavat työkalut ja toimintamallit otettiin laajasti käyttöön
- Vanhat potilas- ja asiakastiedot saatiin suurimmaksi osaksi arkistoitua ja ovat saatavilla hyödynnettäväksi

1.4 Hankkeen keskeiset hyödyt

Osa-alueen 1 toimenpidekokonaisuuksien tuottamat keskeiset hyödyt:

- Järjestämisvastuu siirrettiin hallitusti osaksi PHHYKY:n muutosohjelmaa
- Siirron ennakkovaikutukset ja niistä seuraavat tehtävät liittyen hyvinvointiyhtymään ja alueen kuntiin tunnistettiin aikaisessa vaiheessa ja niihin varauduttiin suunnitelmallisesti
- Lakien hyväksymisen jälkeen järjestämisvastuun siirrolle laadittiin konkreettinen ja yksityiskohtainen toimeenpanosuunnitelma, jolloin siirto toimeenpantiin hallitusti
- Alueellinen järjestämisajattelu vahvistui
- Valmistelutyössä huomioitiin maakunnan erityispiirteet
- Palvelutuotannon tavat muutettiin tarkoituksenmukaisemmiksi kohti sote-maakuntaa siirryttäessä

- Alueellisen järjestämisajattelun ansiosta onnistuttiin vähentämään osaoptimointia
- Rakennemuutoksen vaikutukset tunnistettiin ja niihin varauduttiin aikaisessa vaiheessa
- Uudistusta valmisteltiin yhdessä keskeisten sidosryhmien kanssa varmistaen näin sidosryhmien näkökulmat hyvinvointialueella

Osa-alueen 2 toimenpidekokonaisuuksien tuottamat keskeiset hyödyt:

- Systemaattinen toiminnan, talouden ja kehittämisen johtamisjärjestelmä tukee erinomaista henkilöstökokemusta ja yhtymän toimeenpanokykyä, jolloin yhtymässä toimitaan sitoutuneesti yhteisen muutoksen edistämiseksi
- Henkilöstön kestävyystietoisuus tuotannossa ja kehittämisessä tukee muutosohjelmassa linjattuja kestävä kehityksen tavoitteita
- Datastrategia ohjaa koko yhtymän tietojohdantamista
- Aito, toimintaan perustuva budjetointiprosessi tarjoaa paremman työvälineen suunnitella palveluiden järjestämistä: toiminta on ennakoidumpaa, suunnitelmallisempaa ja joustavampaa
- Paremman tiedolla johtamisen myötä riskejä ja päätösten vaikutuksia voidaan ennakoida paremmin
- Tietojohdantamisen tiimi palvelee koko organisaatiota sekä tukee eri käyttötarkoituksia ja sidosryhmiä.
- Asiakkaiden palvelupolut ovat sujuvampia, asiakaslähtöisempiä ja vaikuttavampia, kun yhdyspintojen ylittävistä hyte-palvelupolkujen roolituksesta ja vastuista on sovittu
- Kevyiden palveluiden saatavuus paranee, kun kolmannen sektorin palveluita tuodaan julkisen sektorin rinnalle ja integroidaan niiden kanssa
- Tulokset ovat hyödynnettävissä yhdyspintatyössä kuntien ja järjestötoimijoiden kanssa toimittaessa.

Osa-alueen 3 toimenpidekokonaisuuksien tuottamat keskeiset hyödyt:

- Laajennetut chat-palvelut ja uudistettu verkkosivusto parantavat asiakkaiden ohjautumista sote-keskuksen palveluiden piiriin
- Etävastaanottoja tarjotaan merkittävänä osana uuden sote-keskuksen toimintaa - joustavuuden ja asiakaslähtöisyyden vahvistaminen
- Palvelupolkujen osaksi integroitu Omaolo-palvelu on tehokas kanava sote-keskuksen palveluihin ohjautumiseen
- Ammattilaisten välisen konsultaatiojärjestelmän edellytykset on selvitetty ja konsultaatio on mahdollistettu vähintään yhdelle ammattilaisryhmälle
- Etulinjan ja asiakasohjauksen johtamisen ja ammattilaisen työkalut ovat laajasti käytössä.
- Vanhat potilas- ja asiakastiedot on tallennettu kansallisiin tai kansallisen ratkaisun puuttuessa yhtymän hallinnoimaan arkistointiratkaisuun ja ovat sieltä saatavilla hyödynnettäväksi

1.5 Riippuvuudet

Osa-alueella 1 valmistelussa huomioitiin Myrskylän ja Pukkilan kuntien siirtyminen Itä-Uudenmaan hyvinvointialueelle. Päijät-Hämeen valmistelu tuki Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen valmistelua välittämällä alueen tarvitsemaa tietoa ja Itä-Uudenmaan valmisteluprosessille. Päijät-Hämeen pelastuslaitoksen integroitumissuunnittelussa on huomioitu sisäministeriön nykyiset ja tulevat vaateet sekä PELA toiminnan kansallisten toimintojen vaatimat toimenpiteet. Päijät-Hämeessä vain kaksi kuntaa (Heinola ja Sysmä) eivät ole integroineet toimintojansa kuntayhtymään. Heinola ja Sysmä ovat osallistuneet osatoteuttajina rakennemuutostushankkeen toteuttamiseen alusta lähtien. Heinolan ja Sysmän edustus on mukana ohjausryhmässä sekä valmistelulle luoduissa työryhmissä.

Osa-alueella 2 Tiedolla johtamisen toimenpidekokonaisuus kytkeytyi vahvasti kansalliseen TOIVO-ohjelmaan ja sen VIRTIA-hankkeeseen, osa-alue liittyi sosiaalihuollon Kanta-palveluiden käyttöönottoon, LAPE suunnitelma toi raamit matalan kynnyksen toiminnalle. Lisäksi järjestöneuvottelukunnan rakennetta voi hyödyntää myös Tulevaisuuden Sote-keskuksen kehittämisessä.

Osa-alue 3 oli vahvasti kytköksissä myös Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus -ohjelman mukaiseen kehittämistyöhön. Osa-alue 3 kytkeytyy myös DigiFinlandin (ent. SoteDigi) integraatiot ja yhteentoimivuus -hankkeeseen sekä Omaolo-palvelun kansalliseen kehitystyöhön sekä UNA Oy:n valtakunnallisista kehittämishankkeista UNA Ydin ja UNA Kaareen.

2. OSA-ALUE 1: VAPAAEHTOINEN ALUEELLINEN VALMISTELU JA HANKEKOORDINAATIO

Osa-alue 1 keskittyi tulevan sote-rakennemuutoksen palveluiden järjestämistehtävän siirtämisen valmisteluun. Päijät-Hämeessä tämä tarkoitti käytännössä jo muodostetun kuntayhtymän edelleen kehittämistä muutosohjelman toimeenpanon kautta. Lisäksi osa-alue käsitti hankekoordinaation ja -hallinnon, joka myös toteutetaan osana jo käynnissä olevaa muutosohjelmaa.

Osa-alue 1 vaiheistettiin kolmeen osaan:

- i.* Ennen hallituksen esitystä: toteutettiin alueellisen järjestämisvastuun kokonaisuuden hallintaa ja johtamista
- ii.* Hallituksen esityksen jälkeen: tehtiin järjestämisvastuun siirron valmistelun tehtävien selvityksiä ja suunnittelua
- iii.* Lakien hyväksymisen jälkeen: toteutettiin järjestämistehtävän siirron valmistelu

Rakennemuutosta tukevan alueellisen valmistelun hankkeessa (vapaaehtoinen alueellinen valmistelu osa-alue 1 valmistauduttiin hyvinvointialueen valmistelussa tarvittavien toimielinten ja työryhmien muodostamiseen huomioiden valtakunnan tason valmistelu. Lisäksi hankkeen tavoitteena oli eri toimijoiden ja tarvittavien sidosryhmien mukaan ottaminen kehittämistyöhön.

Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymän hallitus asetti 12.7.2021 voimaantulon tarkoittamien osapuolten sopimalla tavalla väliaikaisen valmistelutoimielimen. Väliaikaisen valmistelutoimielimen puheenjohtajaksi nimettiin toimitusjohtaja Marina Erhola ja varapuheenjohtajaksi kaupunginjohtaja Pekka Timonen. Väliaikaisen valmistelutoimielimen asettamisesta tehtiin ilmoitus valtiovarainministeriölle. VATE valmisteli hyvinvointialueen ensimmäistä strategiaa, palveluverkkoa, ICT-ratkaisuja, talousarviota ja muuta toimintaa siihen asti, että uusi aluevaltuusto valitsee näitä päätöksiä tekemään. Päijät-Hämeen rakennemuutoshanke on tehnyt yhteistyötä väliaikaisen valmistelutoimielimen kanssa. Rakennemuutoshankkeen toimesta on tehty valmistelua tukevia selvityksiä; Selvityksiä ja hankkeen tuotoksia voidaan hyödyntää hyvinvointialueen valmistelun toimeenpanossa.

Osa-alueelle 1 valmistelua tukemaan perustettiin viisi työryhmää (yleishallinto ja johtaminen, talous, ICT ja digi, Palvelutuotanto, HYTE, viestintä), joiden alle perustettiin useita alatyöryhmiä. Työryhmien puheenjohtajina toimivat Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymän sekä alueen kuntien viranhaltijat. Työryhmien työ aikataulutettiin ja kehitystyötä seurattiin viikoittain. Työryhmät ovat osallistuneet mm. hyvinvointialueen strategian valmisteluun.

Joulukuussa 2021 väliaikaiselle valmistelutoimielimelle esiteltiin työryhmän jakaminen HYTE- sekä yhdyspintatyöryhmiksi ja niille primääriset tavoitteet.

Valmistelua toteutettiin hyvässä yhteistyössä alueen kuntien ja muiden tärkeiden sidosryhmien kanssa, soveltaen toimivia yhteistyömalleja, jotka takaavat sidosryhmien kuulemisen valmistelussa ja sujuvan ja tehokkaan siirtymisen yhtymämallista maakuntaan.

2.1 Tavoitteiden toteutuminen

Tulevan sote-uudistuksen palveluiden järjestämistehtävän valmistelu aloitettiin ja sitä tuettiin läpi hankkeen. Tämä tarkoitti Päijät-Hämeessä käytännössä jo muodostetun kuntayhtymän edelleen kehittämistä muutosohjelman toimeenpanon kautta. Osa-alueen 1 tavoitteet hankehallinnon ja kansalliselta tasolta edellytetyt tehtävät tulivat täytetyiksi. Hankehallinnon tehtävät taloushallinnon koordinointi ja ohjaus, arkistointi ja henkilöstöhallinto hoidettiin. STM:n hankesalkkuraportointi hoidettiin kuukausittain ohjeistuksen mukaisesti.

Taulukko 2. Osa-alueelle 1 asetetut tavoitteet ja toteutuneet tavoitteet

1 Vapaaehtoinen alueellinen valmistelu ja hankekoordinaatio	Toteutuneet tavoitteet
<ul style="list-style-type: none"> Järjestämisvastuun siirron valmistelu integroitu osaksi muutosohjelmaa Alueellinen järjestämisajattelu vahvistunut merkittävästi Maakunnan valmistelun toteuttamisen eteneminen lainsäädännön edellyttämässä aikataulussa Järjestämisvastuun siirron hallittu toimeenpano Muutosohjelman ja sen osana valtionavustuksella rahoitettavien hankkeiden koordinoitu läpivienti ja alueellisen yhteistyön varmistaminen osana muutosohjelmaa 	<p>Osa-alueen 1, Vapaaehtoinen alueellinen valmistelu ja hankekoordinaatio, keskeisimpinä tavoitteina saavutettiin tulevan sote-rakennemuutoksen palveluiden järjestämistehtävän siirtämisen aloittaminen ja tukeminen. Päijät-Hämeessä tämä tarkoitti käytännössä jo muodostetun kuntayhtymän edelleen kehittämistä muutosohjelman toimeenpanon kautta.</p> <ul style="list-style-type: none"> Muutosohjelman ja sen osana valtionavustuksella rahoitettavat hankkeet vietiin koordinoitusti läpi vahvistaen alueellista yhteistyötä läpinäkyvyyden ja toimeenpanokyvyn vahvistamiseksi Osallistuttiin aktiivisesti kansalliseen yhteistyöhön ja alueellisissa verkostoissa tehtävään työhön Hankkeen aikaista alueellista yhdyspintatyötä johdettiin osana muutosohjelmaa

2.2 Keskeiset tuotokset

Osa-alueen 1 keskeiset tuotokset kuvataan työryhmittäin. Tuotokset syntyivät kirjallisina tuotoksina kuten selvityksinä, valmisteluun kohdistuvina esityksinä ja prosessikuvausina. Myös alueen eri toimijoiden, kuten kuntien, hyvinvointikuntayhtymän ja pelastuslaitoksen mukanaolon ansiosta tuotoksina olivat yhteisen näkemyksen luominen niin tulevasta hyvinvointialueen organisoitumisesta kuin myös siihen pääsemisen vaateista.

Taloustyöryhmän tuotokset:

- Sote- ja pela-kiinteistöjen kiinteistöselvitys sekä henkilöstö-, omaisuus- ja sopimussiirtojen suunnitelma
- Päijät-Hämeen hyvinvointialueen rahoituksen selvittäminen ja riittävyyden varmistaminen

Yleishallinto ja johtaminen työryhmän tuotokset:

- Perustettiin väliaikainen yhteistoimintaelin ja poliittinen seurantaryhmä
- Perustettiin seuraavat alatyöryhmä: johtamisjärjestelmä, henkilöstö- ja sopimustyöryhmä, joissa
 - Valmisteltiin johtamisjärjestelmää
 - Toteutettiin arvio siirtyvästä henkilöstöstä ja lomapalkkavelan määrästä
 - Tuotettiin henkilön siirtosuunnitelma ja -sopimus
 - Valmisteltiin henkilöstöstrategia
- Tuotettiin sopimuskokonaisuuden tilannekatsaus
- Tuotettiin hallintosääntö hyväksyttäväksi

ICT & DIGI työryhmän tuotokset

- Kaikkien osa-alueiden ICT-arkkitehtuurirakenteiden nykytilan kuvaukseen
- Tulevan hyvinvointialueen ICT-arkkitehtuurilinjauksia koskeviin päätöksiin ja niiden toimeenpanon valmisteluun (tiekartta) yhteistyössä Heinolan ja Sysmän kanssa.
- Alueen ICT- ja tietohallinnon kehittämis- ja investointisuunnitelmien valmisteluun ja toimeenpanon suunnitteluun
- Hyvinvointialueen eri osien ja siihen liittyvien organisaatioiden (Pela, Eteva) ICT-järjestelmien integrointisuunnitelma

Palvelutuotannon työryhmän tuotokset

- Esiselvitys palvelustrategian valmisteluun. Esiselvitys sisältää tiedot alueen väestönkehityksestä, kysynnän kehityksestä sekä palvelutarpeen arvion.
- Toimenpidesuunnitelma kuraattoreiden ja psykologien siirtymisestä hyvinvointialueelle
- Palvelustrategian luonnos
- Päijät-Hämeen alueen sote-, pela- ja koulukiinteistöjen paikkatiedot sisältävä toimipisteverkko-sovellus

Viestintätyöryhmän tuotokset

- Hyvinvointialueen valmistelun viestinnän koordinointi
- Muutosviestintä hyvinvointialueelle siirtyvälle henkilöstölle sekä alueen asukkailla
- Hyvinvointialueen viestinnän rakenteita ja -kanavia sekä brändiä
- Koulutustilaisuuksia aluevaaliehdokkaille
- Laaja aluevaalikampanja ehdokkaille ja äänestäjille
- Viestittiin sidosryhmille säännöllisesti väliaikaishallinnon valmistelutyön etenemisestä

Hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen työryhmän (HYTE) tuotokset

- Selvitys Hyte:en ja yhdyspintatoimintaan liittyvien kolmannen sektorin organisaatioiden toiminta
- Selvitys sosiaalisen asumiseen palveluiden rakenne ja kehittämistarpeet
- Selvitys kotouttamisen tilannekuva ja tarvekartoitus
- Sote-kiinteistöjen esiselvitys

2.3 Keskeiset hyödyt

Valmistelua toteutettiin hyvässä yhteistyössä alueen kuntien ja muiden tärkeiden sidosryhmien kanssa, soveltaen toimivia yhteistyömalleja, jotka takaavat sidosryhmien kuulemisen valmistelussa ja sujuvan ja tehokkaan siirtymisen yhtymämallista maakuntaan. Hyötynä on myös tulevien vuosien yhteistyömallien rakentuminen, sekä yhteistyömalleja edistävien rakenteiden valmistuminen ja eri osapuolinen niihin sitouttaminen.

i. Alueellisen järjestämisvastuun kokonaisuuden hallinta ja johtaminen

- Siltä osin, kun oli tiedossa järjestämisvastuusta syntyviä tehtäviä, niiden valmistelu integroitiin osaksi PHHYKY:n muutosohjelmaa prosessien nopeuttamiseksi
- Muutosohjelman toimeenpanon myötä syvennettiin jo tehtyä työtä esimerkiksi palvelurakenteen keventämiseksi ja palveluverkon kehittämiseksi, millä oli hillitseviä vaikutuksia yhtymän toimintakuluihin ja sitä kautta alueen kuntien talouteen. Muutosohjelman ulkopuolinen asiantuntija-arviointi toteutettiin 11/2021.
- Siirron ennakkovaikutukset ja niistä seuraavat tehtävät liittyen hyvinvointiyhtymään ja alueen kuntiin pyrittiin tunnistamaan aikaisessa vaiheessa ja niihin varauduttiin suunnitelmallisesti.
- Kehitettiin hankkeen johtamisen ja toiminnan onnistumisen edellyttämät käytännöt ja työkalut.

ii. Järjestämisvastuun siirron valmistelun tehtävien selvitys ja suunnittelu

- Hallituksen esityksen jälkeen järjestämisen sisällöt ja merkitykset kuvattiin, jotta hyvinvointialueen toiminnan pohjana olevat tarkemmat kuvaukset olisivat helpommin suunniteltavissa.
- Alueellisen järjestämisajattelun ansiosta onnistuttiin vähentämään osaoptimointia. Palveluverkkoselvityksen sekä palvelutuotannon tapojen kuvauksen pohjalta muutettiin toiminnan tapoja muutettiin tarkoituksenmukaisemmaksi ja tämä työ muodostettiin jatkuvaksi parantamisen prosessiksi.

iii. Järjestämistehtävän siirron valmistelu

- Tuleva Päijät-Hämeen sote-maakunta voi jatkaa lähes keskeytyksettä yhtymän muutosohjelmassa jo toteuttamaa kehitystyötä ja toimia alusta lähtien tehokkaasti ja toimintaansa edelleen kehittäen, eikä uudistuksen toimeenpano halvaannuta muuta kehittämistyötä

2.3 Riippuvuudet

Osahanke kytkeytyi valtakunnalliseen sote-rakennemuutostukseen ja sen aikataulu oli vahvasti riippuvainen lainsäädäntö- ja kansallisen toimeenpanotyön etenemisestä. Rakennemuutostushankkeen toimenpiteiden toteutusta tehtiin tiiviissä yhteistyössä Tulevaisuuden sote-keskus -hankkeen kanssa huomioiden myös muut toimijat ja sidosryhmät.

3. OSA-ALUE 2: JOHTAMISEN JA OHJAUKSEN KEHITTÄMINEN

Osa-alueessa 2 edistettiin ja tuettiin järjestämisvastuun siirtymistä tulevalle Päijät-Hämeen hyvinvointialueelle tukemalla alueen toimeenpanokykyä, erinomaista henkilöstökokemusta sekä kustannustehokkuutta. Kehittämistä toteutettiin suunnitelman mukaisesti. Osa-alue 2 koostui seuraavista neljästä toimenpidkokonaisuudesta ja niiden osaprojekteista:

- i. Johtamisen kehittäminen (Systemaattinen toiminnan ja talouden johtamisjärjestelmä, Henkilöstökokemusta parantavat toimintamallit, Kestävä ja ympäristökuormaa vähentävä palvelutuotanto)
- ii. Järjestäjän käytännöt ja työkalut (Selkeä ja luotettava talouden ja toiminnan raportointi kunnille, Strategisesti suunnatut ja kustannustehokkaat asiakaspalvelujen hankinnat, Kilpailukykyiset epäsuorat hankinnat, Kansallisten asiakaspalautejärjestelmän kehittämissyhteistyöhön osallistuminen ja käyttöönotto alueella asiakaskokemuksen kehittämisen parantamiseksi)
- iii. Tiedolla johtaminen (Alueellisen tietojohtamisen tavoitteiden ja tiekartan laatiminen, Lyhyen tähtäimen tiedolla johtamisen kehitystyö, ERVA-alueen yhteiseen tietoallasratkaisuun liittyminen, Tiedolla johtamisen uusi tiimimalli, Tiedolla johtamisen muutoksen läpivienti, Prodacapon jatkokehitys (osana tiedolla johtamisen kehittämistä))
- iv. Yhdyspintojen vastuut ja toiminta (Yhdistyspintojen vastuut ja toiminta määritetty ja sovittu yhdessä osana Päijät-Hämeen uudistuvaa sote-kokonaisuutta, Päijät-Hämeen järjestöneuvottelukunta)

Osa-alueelta 1 ohjattiin taloudellista resurssia osa-alueen 2 tiedolla johtamisen kokonaisuuteen.

Taulukko 3. Osa-alueelle 2 asetetut tavoitteet ja toteutuneet tavoitteet

2 Johtamisen ja ohjauksen kehittäminen	Toteutuneet tavoitteet
<p>i. Johtamisen kehittäminen</p> <ul style="list-style-type: none"> Yhtymän toiminnan systematisointi ja tehostaminen & toimeenpanokyvyn parantaminen Ihmisten johtamisen ja erinomainen henkilöstökokemus tuominen kulttuuriin keskiöön <p>ii. Järjestäjän käytännöt ja työkalut</p> <ul style="list-style-type: none"> Systemaattinen ja ennakoiva toiminnan ja talouden suunnittelu Läpinäkyvä ja lähes reaaliaikainen raportointi Systemaattinen palveluhankintojen johtaminen <p>iii. Tiedolla johtaminen</p> <ul style="list-style-type: none"> Tiedolla johtamisen kypsyystason kasvattaminen läpi organisaation Tiedolla johtamisen kulttuurin rakentaminen <p>iv. Yhdyspintojen vastuut ja toiminta</p> <ul style="list-style-type: none"> Koordinoitu toiminta yhdyspinnoissa Yhteistyömallit eri toimijoiden kanssa kuvattu ja jalkautettu Toiminnan seuranta ja johtaminen 	<p>i.</p> <ul style="list-style-type: none"> Yhtymälle luotiin selkeä johtamisjärjestelmä ja johtamisrakenteet, jotka systematisoivat ja tehostavat yhtymän toimintaa Ihmisten johtaminen ja erinomainen henkilöstökokemus vietiin toimintatapojen ja kulttuurin keskiöön Yhtymässä kehitettiin kestävän kehityksen asiantuntijuutta, ympäristötietoisuutta- ja käytäntöjä sekä indikaattoreiden käyttöä, vaikka "Kestävä ja ympäristö-kuormaa vähentävä palvelutuotanto"-toimenpideohjelma ei valmistunut vuoden 2021 aikana Jäsenkuntien raportointi siirrettiin sähköiseen kanavaan ja tiedonsiirto automatisoitiin. <p>ii.</p> <ul style="list-style-type: none"> Järjestäjän toiminnan ja talouden suunnittelua ja ohjausta toteutettiin systemaattisesti, ennakoivasti sekä alueen tilannekuvaan perustuen ja yhteensovittuna Järjestäjän taloudesta ja toiminnasta toteutettiin läpinäkyvää raportointia lähes reaaliaikaisesti tukien eri toimijoiden päätöksentekoa Tieto asiakastyytyvyydestä ja asiakasnäkökulmasta tuki järjestäjän toiminnan suunnittelua ja saatava tieto liitettiin toiminnasta tehtäviin havaintoihin Kansallinen asiakaspalautejärjestelmä otettiin käyttöön alueella <p>iii.</p> <ul style="list-style-type: none"> Tiedolla johtamiselle asetettiin kunnianhimoiset tavoitteet ja niiden saavuttamiselle laadittiin realistinen toimeenpanon tiekartta Tiedolla johtamisen kypsyystasoa kasvatettiin laajasti läpi organisaation nyky-tietoa hyödyntäen, siirtyen kohti tietoon perustuvaa johtamista ja päätöksentekoa <p>iv.</p> <ul style="list-style-type: none"> Yhdyspintojen vastuut ja toimintamallit määritettiin ja sovittiin yhdessä osana Päijät-Hämeen uudistuvaa sote-kokonaisuutta Koordinoitu toiminta yhdyspinnoissa vaikutti positiivisesti palvelukäyttöön ja -rakenteeseen Yhteistyömallit eri toimijoiden kanssa kuvattiin ja jalkautettiin toimintaan rajapinnoissa Lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelma valmistui suunnitellusti Yhdistys- ja järjestökenttä osallistettiin hyvinvointialueen valmisteluun useissa työryhmissä Asiakkaiden palvelupolut tehtiin sujuvammiksi, asiakaslähtöisemmiksi ja vaikuttavammiksi

3.1 Tavoitteiden toteutuminen

Aikataulu- ja teknologiahaasteiden sekä koronan aiheuttaman henkilöstön saatavuuden ongelmien takia valmistumatta jäi kaksi osaprojektia: Kansallisten asiakaspalautejärjestelmän kehittämisyyhteistyöhön osallistuminen ja käyttöönotto alueella asiakaskokemuksen kehittämisen parantamiseksi sekä systemaattinen toiminnan ja talouden johtamisjärjestelmä

3.2 Keskeiset tuotokset

Osa-alueen 2 toimenpideohjelmien tuotoksena syntyi sekä kirjallisia että teknisiä tuotoksia, kuten suunnitelmia, esityksiä, hankintadokumentteja, palvelukuvauksia ja loppuraportteja. Keskeisimmät kirjalliset tuotokset arkistoitiin dokumentteina hyvinvointialuevalmistelua varten. Hankkeen kannalta keskeisimpiä tuotoksia jaoteltuna toimenpidekokonaisuuksittain ovat:

- i. Johtamisen kehittämisen toimenpidekokonaisuuden keskeisimmät tuotokset:
 - Yhtymässä otettiin käyttöön systemaattinen toiminnan, talouden ja kehittämisen johtamisjärjestelmä
 - Laadittiin monituottajuusstrategia

- Jäsenkuntaraportoinnin oikeellisuuden laadunvarmistuksen työkalu Power BI:llä
- Henkilöstöstrategia ja jalkautus
- Henkilöstökokemusraportti

ii. Järjestäjän käytännöt ja työkalut -toimenpidekokonaisuuden keskeisimmät tuotokset:

- Datastrategia
- Talouden raportointi Kuntaportin avulla
- Hankintojen systemaattinen toimintamalli, jonka työkalut tukevat Päijät-Hämeen laajasti ulkoistetun palvelutuotannon hallintaa
- Kansallinen asiakaspalautejärjestelmä
- Sote-keskus tuotantotapa-analyysi ja yleinen tuotantotapa-analyysin viitekehys
- Hankintaprosessin kuvaus ja hankintaohje sekä valvonnan, ohjauksen ja sopimusohjauksen nykytilan kuvaus.

iii. Tiedolla johtaminen -toimenpidekokonaisuuden keskeisimmät tuotokset

- Raportointityökalu ja siihen liittyvät käytänteet
- Lyhyen tähtäimen tiedolla johtamisen kehitystyö tietoon perustuvaan päätöksentekoon
- Uusi tiedolla johtamisen tiimimalli
- Data-alustaratkaisu
- Tietojohtamisen osaamiskeskus
- Datapolitiikka 1.0
- Arkkitehtuurikuvaukset ja tietoturva-auditointi
- 20 tietotuotetta (ETP, PowerBI)
- Datastrategia sis. visio, tavoitteet, tiekartta, mittarit, looginen arkkitehtuuri ja materiaalit vietiin sähköiseen portaaliin(intra/sharepoint)
- Datan laadunhallinnan suunnitelma

iv: Yhteistoimintamallit ja yhdyspinnat -toimenpidekokonaisuuden keskeisimmät tuotokset

- Kuntien yhdyspintojen kuvaus ja toimintamallien määrittely
- Yhdyspintatyötä seuranta ja johtaminen
- Päijät-Hämeen järjestelyneuvottelukunta työn tukemiseksi kolmannen sektorin kanssa.
- Kuvaukset LAPE suunnitelmasta ja hyvinvointikyselystä kehittämisehdotuksineen
- Lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelma
- Osaamista tukeva yhteinen kehittämisprosessi
- Video monitoimijaisesta yhteistyöstä
- Raportti järjestöneuvottelukunnan käynnistämisestä

3.3 Keskeiset hyödyt

i: Johtamisen kehittäminen toimenpidekokonaisuuden keskeiset hyödyt

- Systemaattinen toiminnan, talouden ja kehittämisen johtamisjärjestelmä tukee erinomaista henkilöstökokemusta ja yhtymän toimeenpanokykyä, jolloin yhtymässä toimitaan sitoutuneesti yhteisen muutoksen edistämiseksi
- Kuntaportti sisältää tietoa, jota voidaan hyödyntää myös yhtymän omassa toiminnassa ja sen johtamisessa.
- Henkilöstön kestävyystietoisuus tuotannossa ja kehittämisessä tukee muutosohjelmassa linjattuja kestävän kehityksen tavoitteita

ii. Järjestäjän käytännöt ja työkalut toimenpidekokonaisuuden keskeiset hyödyt

- Datastrategia ohjaa koko yhtymän tietojohdamista
- Aito, toimintaan perustuva budjetoitiprosessi tarjoaa paremman työvälineen suunnitella palveluiden järjestämistä: toiminta on ennakoidumpaa, suunnitelmallisempaa ja joustavampaa
- Parantuneen raportoinnin myötä kuntien luottamus yhtymään ja dialogi yhtymän ja kuntien välillä syveni

iii. Tiedolla johtaminen toimenpidekokonaisuuden keskeiset hyödyt

- Tietojohdamisen tiimi palvelee koko organisaatiota sekä tukee eri käyttötarkoituksia ja sidosryhmiä
- Tietojohdamisen portaali ja sen sisältö, laadunhallinnan suunnitelma, datapolitiikka, sanasto, koulutukset, ohjeet, prosessit jne. ovat kaikki hyödynnettävissä koko organisaatiolle tarpeen mukaan
- Lyhyen tähtäimen tiedolla johtamisen kehitystyö on toteutettu, jonka myötä päätöksiä voidaan perustaa entistä enemmän tietoon uskomusten sijaan
- Paremman tiedolla johtamisen myötä riskejä ja päätösten vaikutuksia voidaan ennakoida paremmin

iv: Yhteistoimintamallit ja yhdyspinnat toimenpidekokonaisuuden keskeiset hyödyt

- Asiakkaiden palvelupolut ovat sujuvampia, asiakaslähtoisempiä ja vaikuttavampia, kun yhdyspintojen ylittävistä hyte-palvelupolkujen roolituksista ja vastuista on sovittu
- Kevyiden palveluiden saatavuus paranee, kun kolmannen sektorin palveluita tuodaan julkisen sektorin rinnalle ja integroidaan niiden kanssa
- Yhteistyö kolmannen sektorin kanssa kehittyy ja jäsentyy tarvelähtöisemmäksi ja tavoitteellisemmäksi
- Tulokset ovat hyödynnettävissä yhdyspintatyössä kuntien ja järjestötoimijoiden kanssa toimittaessa.

3.4 Riippuvuudet

i: Johtamisen kehittäminen

- Ihmisten johtaminen ja erinomainen henkilöstökokemus - kehittämistyön opetuksia voi käyttää kuntien johtamisessa niiden parantaessa mm. henkilöstökokemusta.
- Kestävän kehityksen johtajuutta sekä siihen liittyvän prosessikuvauksen hyödyntäminen on muiden hyvinvointialueiden valmistelussa mahdollista, kuin myös jäljelle jäävissä kuntayhtymissä.
- ii. Järjestäjän käytännöt ja työkalut
- Osa-alue liittyi sosiaalihuollon Kanta-palveluiden käyttöönottoon

iii. Tiedolla johtaminen

- Tiimimallin parhaat käytännöt ja opit koostettiin muiden sote-maakuntien hyödynnettäväksi.
- Tiedolla johtamisen toimenpidekokonaisuus kytkeytyi vahvasti kansalliseen TOIVO-ohjelmaan ja sen VIRTta-hankkeeseen.

iv: Yhteistoimintamallit ja yhdyspinnat

- LAPE suunnitelma toi raamit matalan kynnyksen toiminnalle ja siten linkittyy myös muutosohjelman kärkeen 3.1 sekä Tulevaisuuden sote-keskuksen LAPE kehittämiseen.
- Järjestöneuvottelukunnan rakennetta voi hyödyntää myös Tulevaisuuden Sote-keskuksen kehittämisessä

4. OSA-ALUE 3: TOIMINTATAPOJEN JA PROSESSIEN UUDISTAMINEN JA YHTENÄISTÄMINEN DIGITAALISTEN VÄLINEIDEN AVULLA

Osa-alueella 3 keskityttiin hyvinvointialueen laajuisten toimintaprosessien ja toimintamallien yhtenäistämiseen digitaalisten välineiden avulla. Painopisteenä oli palvelutuotannon toiminnan kehittäminen digitaalisuuden tukena ja alueellinen jalkauttaminen, jotta saavutetaan kustannustehokas palvelurakenne ja palvelutuotanto. Osa-alueen tavoitteet ja toimenpiteet ovat pohjautuneet PHHYKY:n muutosohjelman toimenpanon kärkiin.

Osa-alue 3 koostui seuraavista kolmesta toimenpidetokokonaisuudesta ja niiden osa-projekteista:

- i. Itseohjautumista ja joustavaa asiointia tukevat digitaaliset palvelut sote-keskuksessa (Chat -asiointin jatkokehittäminen, Terveyskylän digihoito- ja palvelupolkujen käytön laajentaminen, ajanvarauksen käytettävyyssparannukset, varattujen aikojen näyttäminen ja tekstiviestimuistutukset, etävastaanottojen laajentaminen, verkkosivujen uudistus asiakkaan ohjauksen näkökulmasta sekä Omaolon palveluiden integrointi)
- ii. Palvelurakenteen muutosta ja kustannustehokasta palvelutuotantoa ajavat toimintamallit- ja työkalut (ammattilaisen konsultaatiojärjestelmä, tekoälyn käyttö kotiin vietävissä palveluissa, digihoitopolkujen ja chat- palveluiden kehittäminen, digimentorointi, asiakassegmentoinnin työkalut, sähköiset tunnistautumistyökalut ja riskimittarit, monikanavaisen asiointin tilastoinnin yhteinen käyttöliittymä sekä ammattilaisen tilannekuva asiakkaasta / UNAtimen pilotti)
- iii. Asiakas- ja potilastietojärjestelmien tietojen arkistointi ja hyötykäyttö tiedolla johtamisessa (Vanhojen asiakas- ja potilastietojärjestelmien tietojen arkistointi, Vanhojen asiakas- ja potilastietojärjestelmien alasajo ja Oppien koostaminen parhaiksi käytännöiksi muita alueita varten).

4.1 Tavoitteiden toteutuminen

Taulukko 4. Osa-alueen 3 asetetut tavoitteet ja toteutuneet tavoitteet

Toimintatapojen ja –prosessien uudistaminen ja yhtenäistäminen digitaalisten välineiden avulla	Toteutuneet tavoitteet
<p>3</p> <p>i. Itseohjautumista ja joustavaa asiointia tukevat digitaaliset palvelut sote-keskuksessa</p> <ul style="list-style-type: none"> Tarkoituksenmukaiset digitaaliset palvelut laaja-alaisen sote-keskusmallin osana Asiakkailla aito mahdollisuus itsepalveluun sekä itseohjautumiseen Yhtenäiset ja sujuvat palvelupolut Asiakaslähtöiset, joustavat ja intuitiiviset palvelut <p>ii. Palvelurakenteen muutosta ja kustannustehokasta palvelutuotantoa ajavat toimintamallit ja työkalut</p> <ul style="list-style-type: none"> Tavoitteellinen etulinjan johtaminen Yhteistyötä ja palveluiden jatkuvuutta tukevat työkalut ammattilaisten käytössä Resurssien käytön optimoiminen ja tehostaminen <p>iii. Asiakas- ja potilasjärjestelmien tietojen arkistointi ja hyötykäyttö tiedolla johtamisessa</p> <ul style="list-style-type: none"> Alueellinen yhtenäistäminen valmis keskeisten tietojärjestelmien osalta Vanha potilas- ja asiakastieto käytettävissä tiedolla johtamiseen Vanhoihin järjestelmiin liittyviä teknologisia riskejä ja kustannuksia pienennetty 	<p>i.</p> <ul style="list-style-type: none"> Yhteisiä toimintamalleja asiakkaan palveluprosessin käynnistymiseen ja palveluneuvontakokonaisuuksiin Asiakaslähtöisiä, asiakkaan itsenäistä ohjautumista tukevia digitaalisia palvelu- ja ennalta ehkäiseviä palvelukanavia, kuten Päijät-Sote sivustojen chatbot -palvelu, Päijät-Sote sovellus, sähköiset ajanvarauspalvelut ja siihen liittyvät tukipalvelut sekä uudistuneet verkkosivut Terveyskylän digihoitopolkujen olemassa olevien palvelupolkujen laajennuksia <p>ii.</p> <ul style="list-style-type: none"> Otettiin käyttöön Videokonsultaatio varmistamaan ammattilaisten yhteistyötä ja palveluiden jatkuvuutta Saatiin tietoa tekoälyyn perustuvan Gillie-järjestelmän hyödyntämisestä koti-hoidossa Kehitettiin Digimentorointi -konsepti varmistamaan sote-ammattilaisten osaaminen uusien digitaalisten palveluiden käyttöönotossa Käyttöön otettiin Sote-keskuksissa johtamisen tueksi tiimimallin seuranta- ja raportointiratkaisu sekä neuvontapalveluiden monikanavaisen asioinnin seurantarjestelmä <p>iii.</p> <ul style="list-style-type: none"> toteutettiin vanhojen potilastietojärjestelmien poiminta ja tietojen muokkaaminen siirtokuntoon lähdejärjestelmästä, jotta vanhat potilas- ja asiakastiedot ovat käytettävissä tiedolla johtamiseen yhtenäisessä muodossa arkistoitiin/talennettiin yhdenmukaisesti yhtymän edeltäjien käytössä olleet potilas- ja asiakastietojärjestelmät asiakastiedon kansallisiin ratkaisuihin tai yhtymän hallinnoimaan arkistoratkaisuun on varattu mahdollisuus tiedon toisiokäyttöön ja tietojen siirtoon PHHYKY:n tietoaaltaaseen pienennettiin vanhoihin järjestelmiin liittyviä riskejä ja kustannuksia arkistoimalla tarvittavat tiedot ja poistamalla käytöstä vanhoja järjestelmiä

Yhteistyökumppanin resurssipula ja teknologiaongelmat aiheuttivat Kantaan suunnitelun 2 vaiheen viivästymisen 2–3 kuukaudella.

4.2 Keskeiset tuotokset

Osa-alueen 3 toimenpideohjelmien tuotoksena syntyi sekä kirjallisia että teknisiä tuotoksia, kuten suunnitelmia, esityksiä, hankintadokumentteja, palvelukuvauksia ja loppuraportteja. Keskeisimmät kirjalliset tuotokset arkistoitiin dokumentteina hyvinvointialueen valmistelua varten. Seuraavana on luetteloituna hankkeen kannalta keskeisimpiä tuotoksia toimenpidekokonaisuuksittain.

i. Sote-keskusten digitaalisten palveluiden itseohjautumisen ja joustavan asioinnin kehittämisen toimenpidekokonaisuuden

a) kirjallisia tuotoksia ovat raportti ikäänntyneiden varhaisen vaiheen neuvonnan ja ohjauksen nykytilanteesta sekä kehitystarpeista sekä Chatbot-käsikirja, joka käsittää sähköisen palvelun vuorovaikutuspolut ja esittelymateriaali

b) Teknisiä tuotoksia ovat

- Terveyskylän digihoitopolkujen tekninen integraatio Terveys Lifecareen
- Omaolon ja Terveyskylän palveluiden käyttöliittymäratkaisujen integroiminen Päijät-Sote sovellukseen.

- Etävastaanottoratkaisut, joissa hyödynnetty kuntoutuksen sovellusta ja etävastaanoton audiovisuaalista tekniikkaa
- Laajennettu valikoima sähköisiä ajanvarauspalveluja etävastaanoille
- Verkkosivukehitys lapsiperhe- ja vammaispalveluiden sekä psykososiaalisten palveluiden nettisivuilla

ii. Palvelutuotannon palvelurakennetta ja kustannustehokkaita toimintamallien ja työkalujen kehittämisessä

a) kirjallisia tuotoksia ovat

- Alueellisen tietojohdamisen tavoitteet ja tiekartta - Datastrategia
- Digimentorointi-konsepti
- UNA Ydin Pilotin käyttöönottosuunnitelma, loppuraportti ja pilotin esittelymateriaali

b) teknisiä tuotoksia ovat

- Ammatillaisen konsultaatiomalli, jonka tekniikka perustuu videovälitteiseen ratkaisuun
- Herätejärjestelmä, joka perustuu asiakastietojen käsittelyyn tekoälyä hyödyntämällä
- Sote-keskusten raportointityökalu PowerBi-alustalla
- Automatisoitu käyttöliittymä, joka kokoaa tilastotietoja monikanavaisista neuvontapalveluista viestinnän ja tiedolla johtamisen tueksi.

iii. Tuotokset asiakas- ja potilastietojärjestelmien tietojen arkistoinnin ja hyötykäytön kehittämisessä

- Vanhojen potilas- ja asiakastietojen arkistoinnin valmiusaste saatiin mahdollisimman korkeaksi.
- Sysmän ja Heinolan arkistoitavien järjestelmien kartoitus

4.3 Keskeiset hyödyt

i. Sote-keskuksen digitaalisten palveluiden itseohjautumiseen ja joustavaa asiointiin liittyvän kehittämisen keskeisinä hyötyinä:

- Laajennetut chat-palvelut ja uudistettu verkkosivusto parantavat asiakkaiden ohjautumista sote-keskuksen palveluiden piiriin sekä asiakastyytyväisyyttä
- Chatbot pystyy palvelemaan moninkertaisen määrän asiakkaita ammatillaisen kanssa käytyihin livekontakteihin verrattuna ja asiakas voi saada vastauksen kysymykseensä jonottamatta juuri silloin, kun asiakas sitä tarvitsee
- Terveyskylän digihoito- ja palvelupolkuja hyödynnetään osana uuden sote-keskuksen toimintaa ja ne kytketään osaksi fyysisiä palvelupolkuja sujuvaksi kokonaisuudeksi
- Etävastaanottoja tarjotaan merkittävänä osana uuden sote-keskuksen toimintaa, se lisää paikasta riippumattomien palvelujen saatavuutta ja saavutettavuutta

- Palvelupolkujen osaksi integroitu Omaolo-palvelu on tehokas kanava sote-keskuksen palveluihin ohjautumiseen ja se on laajennettavissa uusiin oirearvioihin, uusiin toimintayksiköihin ja uusiin ammattilaisiin.

Etävastaanottoja tarjotaan merkittävänä osana uuden sote-keskuksen toimintaa, se lisää paikasta riippumattomien palvelujen saatavuutta ja saavutettavuutta. Palvelupolkujen osaksi integroitu Omaolo-palvelu on tehokas kanava sote-keskuksen palveluihin ohjautumiseen ja se on laajennettavissa uusiin oirearvioihin, uusiin toimintayksiköihin ja uusiin ammattilaisiin.

ii. Palvelutuotannon kustannustehokkaiden toimintamallien ja työkalujen sekä palvelurakenteen muutosten kehittämisen keskeisinä hyötyinä:

- Käytössä ovat ammattilaisten yhteistoimintaa, systeemistä työtettä ja monipalveluasiakkaiden palvelukokonaisuuksien hallintaa parantavat työkalut ja toimintamallit
- Käytössä on etulinjan ja asiakasohjauksen uudet työkalut ja toimintamallit.
- Teknologiaan hyödyntävä ammattilaisten välinen konsultaatiojärjestelmä
- Kokemukset tekoälyn hyödyntämisestä asiakkaista syntyvän tiedon analysointiin ja palvelun kehittämiseen
- UNA Ydin parantaa tiedonkulkua sosiaali- ja terveydenhuollon palveluprosesseissa
- Monikanavaisen asiointin ja tiimimallin mittareiden raportointinäkyviä hyödynnetään sote-keskusten johtamisessa, tiimimallin ja päätöksenteon tuessa, työn suunnittelussa ja organisoinnissa sekä toiminnan kehittämisessä.

iii. Asiakas- ja potilastietojärjestelmien tietojen arkistoinnin ja hyötykäytön kehittämisen keskeisinä hyötyinä:

- Hankkeen aikana arkistoidut vanhat potilas- ja asiakastiedot ovat muodossa, joka mahdollistaa katselukäytön ja tiedon luotettavan säilymisen lainsäädännön vaatimalla tavalla.
- Mahdollisuus tietojen toisiokäyttöön ja siirtoon PHHYKY:n tietoaltaassa
- Asiakas- ja potilastietojärjestelmien konsolidointi etunojassa suhteessa muihin sote-toimijoihin edesauttaa yhteisen asiakas- ja potilastietojärjestelmän toteutumista ja hankintaprosessin etenemistä.

4.4 Riippuvuudet

Osa-alue 3 oli vahvasti kytköksissä osana muutosohjelmaa toteutettavaa Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus -ohjelman mukaista kehittämistyötä. Osa-alue 3 kytkeytyy myös DigiFinlandin (ent. SoteDigi) integraatiot ja yhteentoimivuus -hankkeeseen, Omaolo-palvelun kansalliseen kehitystyöhön sekä UNA Oy:n valtakunnallisista kehittämishankkeista UNA Ydin ja UNA Kaareen. Osa-alue 3 oli mukana SoteFinlandin vanhojen tietojen arkistointihankkeessa ja siihen liittyvässä yhteistyössä. LAPE suunnitelma toi raamit matalan kynnyksen toiminnalle ja siten linkittyi myös muutosohjelman kärkeen 3.1 sekä Tulevaisuuden sote-keskuksen LAPE kehittämiseen.