

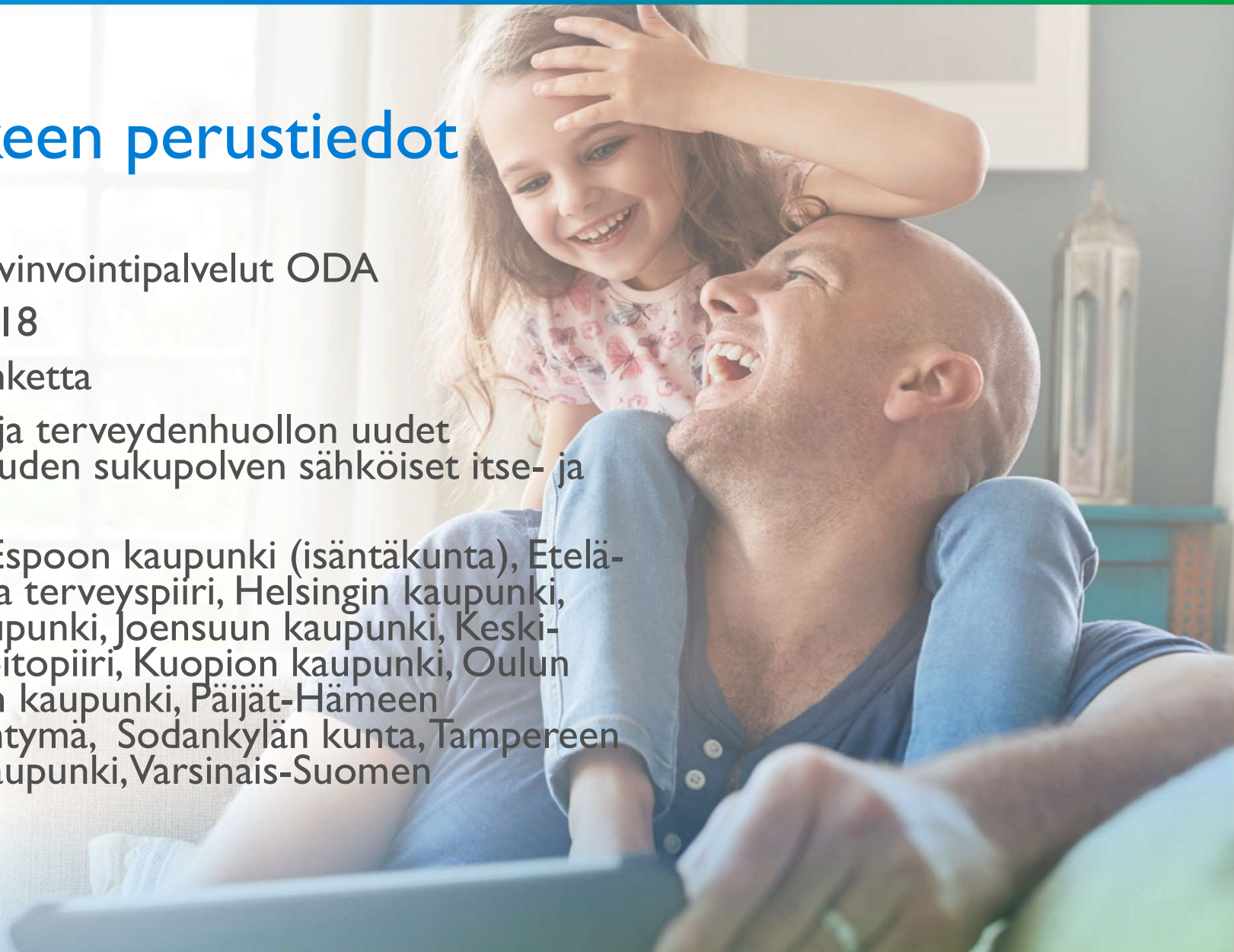


Omat Digiajan Hyvinvointipalvelut (ODA)-hankkeen tulokset



ODA-hankkeen perustiedot

- Omat Digiajan Hyvinvointipalvelut ODA
- 1.1.2016-31.10.2018
- Osa PASI-kärkihanketta
- Teemana sosiaali- ja terveydenhuollon uudet toimintamallit ja uuden sukupolven sähköiset itse- ja omahoitopalvelut
- Hankeconsortio: Espoon kaupunki (isäntäkunta), Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveyspiiri, Helsingin kaupunki, Hämeenlinnan kaupunki, Joensuun kaupunki, Keski-Suomen sairaanhoitopiiri, Kuopion kaupunki, Oulun kaupunki, Porvoon kaupunki, Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymä, Sodankylän kunta, Tampereen kaupunki, Turun kaupunki, Varsinais-Suomen sairaanhoitopiiri
- Rahoitus 13,6 M€



Ketkä osallistuivat hankkeeseen?

- Hankkeeseen osallistui 14 kunnan ja sairaanhoitopiirin asiantuntijoita. Osallistujia useita satoja.
 - Laaja asiantuntemus: sosiaali- ja terveydenhuollon substanssiosaaminen, muutosjohtaminen ja prosessien kehittäminen, tekninen osaaminen, hankinta, lainsäädäntö.
- Sähköisen palvelun toimittajat: Solita Oy, Mediconsult Oy, Kustannus Oy Duodecim, Telia Oy, Cygate Oy. Lisäksi myös muita toimittajia.
- Laajat sidosryhmäverkostot olennaisia hankkeen kannalta:
 - Kela, THL, STM, VM: kansallisiin palveluihin liittyvät määrittelyt, linjaukset ja integraatiot
 - Perusjärjestelmätoimittajat: integraatiot
 - Muut kärkihankkeet esim. Virtuaalisairaala, LAPE, : kansalliset digitaaliset palvelupolut
 - Apotti, UNA: Yhteentoimivuus, yhteistyö ja päällekkäisen tekemisen välttäminen



Kehittämiskohde ja tavoitteet

- Ongelmat, joita projektissa ratkaistiin
 - ”ISO KUVA” = asiakas/potilas sivuroolissa
 - Jonot hoitoon ja palveluun
 - Suuri vaihtelu palvelun laadussa
 - Tuottavuusongelmat ja henkilöstövaje
 - Asiakkaiden hoito- ja palveluprosessien koordinoimattomuus
 - Riittämätön tuki elin- ja elämäntapamuutoksiin, menetelmät jääneet kehityksestä jälkeen
- ODA-projektille asetettiin seuraavat tavoitteet:
 - Kehittää ja pilotoida kuntatoimijoiden yhdessä määrittelemä ODA-palvelukokonaisuus
 - Palvelukokonaisuuden ylläpito ja edelleen kehittäminen on turvattu kansallisesti yhteisesti sovitun hallintamallin kautta
 - Palvelukokonaisuuden laaja leviäminen turvataan ja leviämistä tuetaan yhteisesti sovitulla toimintamallilla sekä yhteisillä muutosvalmennuksen-, viestinnän- ja vaikuttavuudenarvioinnin konsepteilla



Omaolon oletetut vaikutukset tiivistettynä

Lähtötilanne	Tulevaisuus
Ammattilainen on portti tietoon ja palveluun.	Asiakkaalla on luotettavaa tietoa ja sähköisiä työkaluja tukena. Aina ongelman ratkaisemiseen ei tarvita ammattilaista.
Hoidon/palvelun tarpeen arviointi ammattilaisten työtä. Suuri variaatio.	Kansalaisella on väline tehdä itse tai ainakin nähdä yhdessä sovitut standardit ja pohjat. Yhdenvertaisuus.
Samat taustatiedot kysytään monta kertaa. Ammattilainen kirjaa kiireessä asiakkaan puheesta.	Asiakas kirjaa tiedot itse, rauhassa, omaan tahtiin. Tiedot ammattilaisella etukäteen käytettävissä.
Pahimmillaan monta suunnitelmaa/asiakas. Ammattilaisten tekemiä. Asiakas ei aina edes tietoinen suunnitelmastaan.	Yksi (kokoava) suunnitelma /asiakas. Asiakas ”omistaa” suunnitelman.
Asiakas on hoidon/palvelun kohde.	Asiakas on aktiivinen toimija ja ottaa vastuuta omista ratkaisuistaan. Saa siihen työkaluja ja välineitä.
Kaikille sama palvelu (määräaikaistarkastukset).	Tarpeen mukainen, yksilöllinen palvelu.
Integraatio = organisaatorakenteet (esim. vanhuspalvelut, maakunta), hoito- ja palveluketjut, muut ammattilaisten väliset yhteistyömuodot, moniammatilliset verkostotapaamiset, asiakas joko sivuroolissa tai ei mukana lainkaan	Integraatio = minun palveluni ja suunnitelmani löytyvät yhdestä paikasta. Olen ollut niitä yhdessä ammattilaisen kanssa tekemässä. Tiedän, mikä on minun roolini ja mitä ammattilaiset aikovat seuraavaksi tehdä.

Omaolo -palveluiden kautta tavoitellut hyödyt

Hyvinvointi- ja terveyshyöty

- Tutkittuun tietoon perustuvat sisällöt laajaan käyttöön (sekä ammattilaisten päätösten tueksi että kansalaisille)
- Vakioidut käytännöt: esim. tavallisten terveysongelmien hoidon tarpeen arvio, pitkäaikaissairaiden hoidon prosessit → paremmat hoidon tulokset
- Väestön ja potilaiden itse- ja omahoidon edellytykset paranevat

Tuottavuushyöty

- Digitalisoitujen asiakasprosessien myötä ammattilaisen aikaa säästyy / voidaan kohdentaa uudelleen
- Puhelinpalvelusta
- Oikean asiakasohjauksen ansiosta
- Käyntien määrän ja keston vähenemisestä paremman suunnitelmallisuuden ja ennakkovalmistautumisen ansiosta

Palvelusta mahdollisuus saada väestötason (anonymisoitua, vertailukelpoista) tietoa terveys- ja hyvinvointitarpeista → järjestelmän suunnittelun tueksi

Hankkeen maku-sote-yhteys

- ODA-projektissa on tuotettu itse- ja omahoitoa tukeva sähköinen kansallinen palvelukokonaisuus (Omaolo) sekä uusia pilotoituja toimintamalleja sote-palveluihin. Näiden implementointi ei ole tiettyyn sote-rakenteeseen sidottu.
- Toimintamallit palvelevat maku- ja soteuudistuksen tavoitteita (asiakaslähtöiset palvelut, tehokkaat palveluprosessit, sote-integraatio ja moniammatillinen yhteistyö) sekä parantavat julkisten toimijoiden kilpailukykyä.
- Omaolo- palvelu tarjoaa järjestäjälle (ja tuottajalle) mahdollisuuden huolehtia
 - yhdenvertaisesta, kansallisiin yhdenmukaisiin kriteereihin perustuvasta hoidon- ja palvelutarpeen arvioinnista (oirearviot ja palveluarviot) ja luoda niiden pohjalta tarkoituksenmukainen palveluohjaus
 - hoito- ja palveluprosessien yhdenmukaisesta suunnittelusta ja palvelujen integraatiosta yksittäisen ihmisen tasolla (asiakkaan ja ammattilaisten yhteinen suunnitelma)
 - Väestötasoisesta datan keräämisestä
- Tuottajille testattuja uusia toimintamalleja sekä perusjärjestelmäriippumattomat, avoimiin rajapintoihin ja avoimeen lähdekoodiin perustuvat yhteensopivat modernit sähköiset palvelut
- Projektissa on tehty tiivistä yhteistyötä alueilla maakunta- ja sote-uudistusta valmistelevien tahojen kanssa

Mitä kehittämis- tai työmenetelmää hankkeessa käytettiin?

- Kokeiluun ja ketterään kehittämiseen perustuvat menetelmät sovelluskehityksessä
- Lean -oppeihin ja -kokeiluihin perustuvat menetelmät prosessi- ja toiminnallisissa muutoksissa
- Palvelumuotoilu sekä asiakasprosessien että itse sovelluksen kehittämisessä
- Hankkeessa rakennettiin valmius lähes 40:lle moniammatilliselle tiimille tehdä tarvittavat, asiakastarpeeseen perustuvat muutokset toimintaprosesseissa
 - Vuoden mittainen lean-valmennus
 - Mittaukseen ja jatkuvaan parantamiseen perustuva kehittäminen
- Sähköinen palvelu määriteltiin uudistettujen prosessien kautta yhdessä asiakkaiden ja ammattilaisten kanssa
 - Protoihin ja beta-testaukseen perustuva sovelluksen iteratiivinen kehittäminen yhdessä asiakkaiden ja ammattilaisten kanssa

Osallistamisen tavat

- Asiakkaita ovat sosiaali- ja terveyspalveluissa työskentelevät ammattilaiset sekä asukkaat
- Prosessimuutosten ja Omaolo-palvelun kehittämisen lähtökohtana oli asiakaslähtöisyys ja palvelumuotoilu
 - Muutosvalmennus moniammatillisille tiimeille. Mukana myös asiakkaita kommentoimassa suunnitelmia tulevista palveluprosesseista. Osallistujia n. 500.
 - Satoja asiakashaastatteluja ammattilaisille ja asukkaille osana sovelluskehityksen jatkuvaa prosessia.
 - Kymmeniä palautteita Omaolo-palvelun testaukseen liittyen palvelun omissa palautekanavissa.
 - Kymmeniä työpajoja mm. sisältöihin liittyen.
 - Lisäksi asiakasymmärryksen muodostamista esim. some-kuuntelun kautta vastaaviin palveluihin liittyen.

Keskeiset tulokset 1/2

- Kymmeniä toteutettuja toiminnallisia muutoksia, joiden avulla on ensimmäisten seurantamittausten perusteella saatu aikaan mm. seuraavia tuloksia
 - puhelujen määrän väheneminen,
 - vastaanottokäyntien väheneminen ja tehostuminen
 - jonotus- ja läpimenoaikojen lyheneminen
 - parempi asiakkaiden ja ammattilaisten tyytyväisyys
 - enemmän hoito- ja palvelusuunnitelmia
- Uusia testattuja ja asiakaslähtöisiä toimintamalleja eri kohderyhmille, ml. aito sote-integraatio
- Pilottiyksiköillä on hyvä valmius digitalisaatioon vakioitujen prosessien ja käytäntöjen kautta
- Testattu ja toimiva toiminnallisen muutoksen valmennuskonsepti, joka kuvattu käyttöönoton käsikirjassa (www.sotedigi.fi/omaolokasikirja)
- Tiivis ja vahva yhteisen digikehittämisen kansallinen verkosto, jossa valmennettu osaajia toimimaan digi-kehittämisessä toiminnan, sisältöjen ja tekniikan rajapinnassa

Keskeiset tulokset 2/2

- Kansallinen Omaolo-palvelukokonaisuus, joka sisältää
 - Asiakkaan tilanteen arviointiin oirearviot, palveluarviot, kokonaisvaltaisen hyvinvointitarkastuksen sekä kohderyhmäkohtaisia lomakkeita (esim. nuoret, omaishoitajat, maahanmuuttajat, kouluterveydenhuolto)
 - Oma suunnitelma, joka on asiakkaan ja ammattilaisten yhteinen väline hoidon ja palvelun suunnitteluun.
 - Hyvinvointivalmennuksia yleisimpiä elin- ja elämäntapamuutoksia tukemaan
 - Integraatiot mm. Omatietovaranto, potilastietojärjestelmiä
 - Palveluohjaus: kansalliseen toimintasuositukseen perustuva alueellisesti määriteltävä palveluohjaus
- Toimittajariippumattomuus turvattu käyttämällä yleisesti käytettyjä avoimen lähdekoodin ratkaisuja, avoimia rajapintoja sekä pitämällä oikeus kaikkeen koodiin tilaajalla
 - mahdollisuus ekosysteemiin, jossa palvelua kehitetään avoimesti eri tasoilla
- Jatkokehittäminen, toiminnallisen muutoksen jatkuvuus ja kansallinen levittäminen on turvattu SoteDigi Oy:n kautta
- Vapautuvan kapasiteetin analyysi ja malli vaikutusten arviointiin
- Omaolo palvelu lanseerataan Kanta-brändin alle ja osaksi Kanta-palvelujen kokonaisuutta, käytetään tunnettua ja luotettua brändiä ja yksinkertaistetaan kansallisten palvelujen kenttää asukkaille

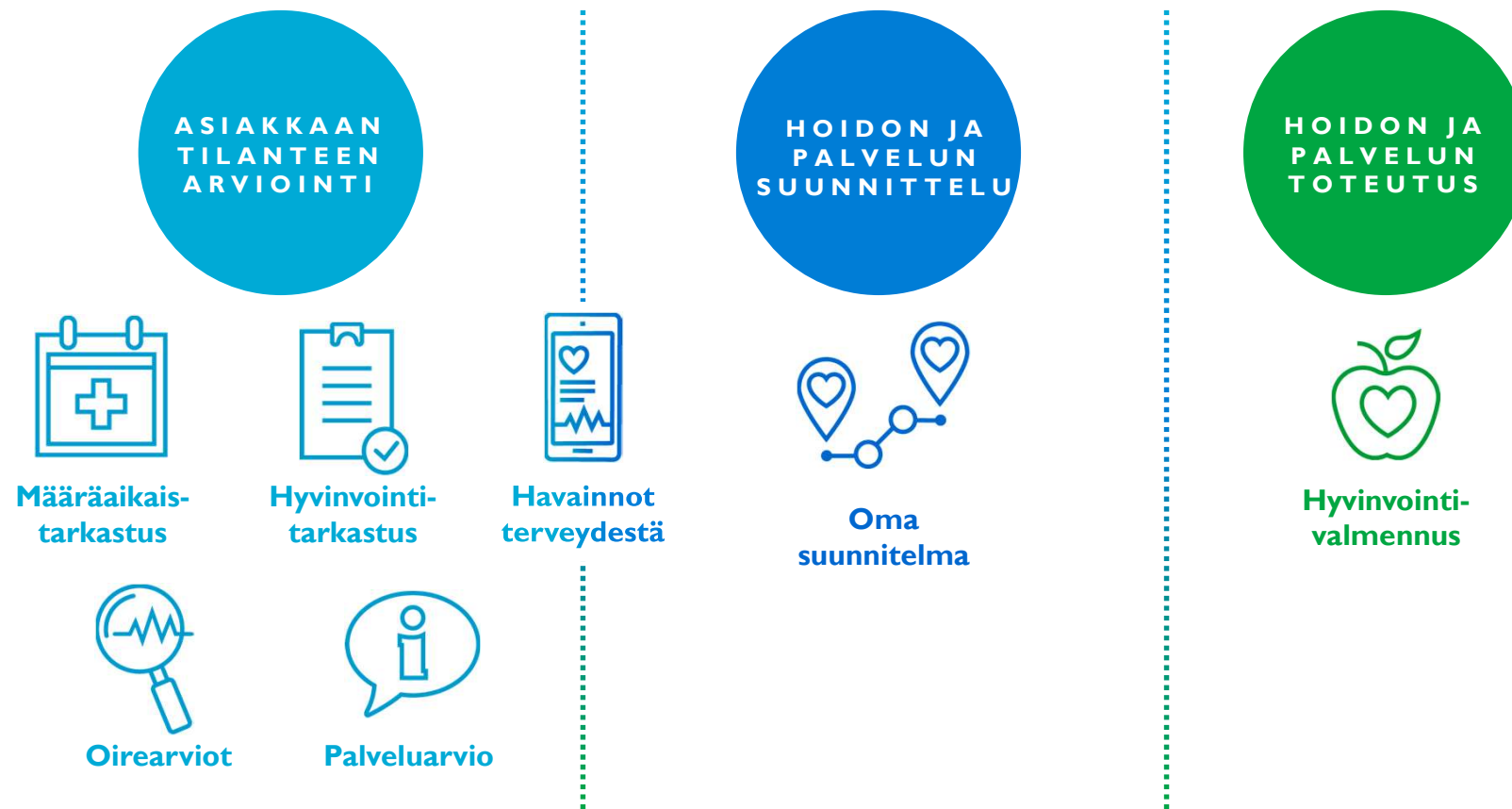
OMAOLO-palvelu

**ASIAKKAAN
TILANTEEN
ARVIOINTI**

**HOIDON JA
PALVELUN
SUUNNITTELU**

**HOIDON JA
PALVELUN
TOTEUTUS**

OMAOLO-palvelun osat



+ Joustavuus + Sähköiset palvelut 24/7 + Jatkuva seuranta + Enemmän vaihtoehtoja + Nopeus + Oma vaikuttaminen,
+ Sujuva palvelu, + Helppous + Läpinäkyvyys

OMAOLO

Kooste Omaolo-palvelusisällöistä



Hyvinvointitarkastus

Terveystarkastus
Elämänlaatu (BREF)
Suun terveys (OHIP)
Omaishoitajan jaksaminen (COPE)
THL lakisääteiset lomakkeet (koulu, NLA)
Nuoren hyvinvointi (3x10D)
Maahanmuuttajan kysely



Oirearviot

Hengitystietulehdus
Kurkkukipu
Yskä
Korvakipu
Närästys
Olkapään kipu
Peräaukon oireet
Polven oireet
Ripuli(n oireet)
Selkäkipu
Päänsärky
Rähmivä ja vetistävä silmä
Naisen (18-65-v.) virtsatieinfektio
Sukupuolitauti
Tuberkuloosi (keuhko)
Suun terveys



Palveluarvio ja -ohjaus

Omaishoidontuki
Kuljetuspalvelu
Henkilökohtainen apu



Suunnitelmapohjat

Verenpaine
Diabetes
VTI

Verkkokurssit

Tyypin 2 diabeetikon ABC
Näin käytät Marevania
Haluaisitko nukkua paremmin?
Polven ja lonkan nivelrikon hoito
PEF-seuranta
Suola ja verenpaine
Rannemurtuman hoito



Hyvinvointivalmennukset

Alkoholin käytön vähentäminen
Liikuntaohjelma askelajille
Hyvät teot -valmennusohjelma
Lapsiperheiden valmennusohjelma
Kiitollisuus-harjoitusohjelma
Optimismi-harjoitusohjelma
Positiivinen vuorovaikutus parisuhteessa
Ristiriitojen ratkaisu parisuhteessa
Arjen harmituksen vähentäminen
Lihaskunto, liikkuvuus ja tasapaino -ohjelma
Liikuntaohjelma 3, 4, 5, yli 7 tuntia viikossa
Liikuntaohjelma diabeetikolle, sepelvaltimo-
tai verenpainetautiin sairastavalle, tuki- ja
liikuntaelinsairaalle, astmaatikolle
Painonhallinta
Terveellinen ravinto
Stressin hallinnan -harjoitusohjelma
Tietoisuustaidot
Tupakoinnin lopettamisen valmistelu,
lopettaminen
Univalmennus

Päätöksentuki

n. 150 muistutetta

Omaolo sopii erilaisille kohderyhmille

Oirearviot

Palveluarviot

Hyvinvointitarkastus,
oma suunnitelma,
hyvinvointivalmennukset

Oma suunnitelma,
hyvinvointitarkastukset,
ja -valmennukset

Esitietolomakkeet

Oirearvio,
hyvinvointitarkastus,
esitiedot

Satunnainen
palveluntarve
terveydenhuollossa

Sosiaalipalvelun
tarve

Erityisryhmien
palvelujen /
prosessien
uudistaminen

Pitkäaikaissairaus
tai sen riski

Määräaikaiss-
tarkastukset

Suun
terveydenhuolto

Terveys- ja
hyvinvointiasemat
Päivystykset

Omaishoidon tuki
Kuljetuspalvelu
Henk. koht. apu

Maahanmuuttajat
Huolilapset
Työttömät
Nuoret
mt-asiakkaat

Diabetestä tai
verenpainetauti-
sairastavat

Neuvolat
Kouluterveydenhuolto
Työterveyshuolto

OMAOLO

OMAOLO-palvelun yleisesitys

15

Hyötypotentiaali

- Kustannushyötyjä ja vapautuvaa kapasiteettia on arvioitu sekä KPMG:n että Esior Oy:n toimesta. Hyötyjen syntyminen on vahvasti sidoksissa toiminnallisen muutoksen onnistumiseen ja nopeuteen

Skenaario	1. vuosi	2. vuosi	3. vuosi	4. vuosi	5. vuosi	Yhteensä
Skenaario 1	332,7 milj. €	453,8 milj. €	575,7 milj. €	698,4 milj. €	700,6 milj. €	2 761 milj. €
Skenaario 2	272,9 milj. €	333,8 milj. €	395,1 milj. €	456,8 milj. €	458,3 milj. €	1 917 milj. €
Skenaario 3	215,5 milj. €	325,6 milj. €	436,4 milj. €	547,9 milj. €	549,7 milj. €	2 075 milj. €
Skenaario 4	161,0 milj. €	216,3 milj. €	271,8 milj. €	327,8 milj. €	328,9 milj. €	1 306 milj. €

Skenaario 1: ODA:n aikaansaamat muutokset saavutetaan kokonaisuudessaan neljäntenä vuotena.

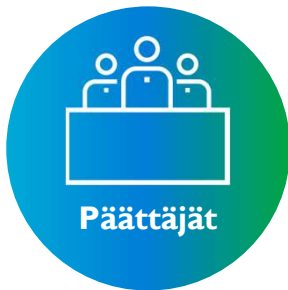
Skenaario 2: ODA:n aikaansaamat muutokset saavutetaan kokonaisuudessaan kahdeksassa vuodessa; neljänteen vuoteen mennessä saavutetaan puolet resurssien käytön kokonaismuutoksesta.

Skenaario 3: ODA:n aikaansaamat muutokset saavutetaan kokonaisuudessaan neljäntenä vuotena, mutta vain 50 % arvioiduista yksikkökustannusmuutoksista saavutetaan.

Skenaario 4: ODA:n aikaansaamat muutokset saavutetaan kokonaisuudessaan kahdeksassa vuodessa; neljänteen vuoteen mennessä saavutetaan puolet resurssien käytön kokonaismuutoksesta. Lisäksi vain 50 % arvioiduista yksikkökustannusmuutoksista saavutetaan (yhdistelmä skenaarioista 2 ja 3).

© ESIOR

Hyödyt kohderyhmittäin



- Palvelujen saatavuus, laatu ja tuottavuus paranevat
- Asiakkaat ovat tasavertaisessa asemassa
- Tieto palvelujen kysynnästä ja tarjonnasta on ajan tasalla



- Luotettavat, henkilökohtaiset vastaukset
- Nopeaa ja vaivatonta, ei jonoja eikä turhia käyntejä
- Saat suuremman roolin oman hyvinvointisi arvioinnissa ja seurannassa
- Vastaanotolla ammattilainen voi keskittyä sinuun ja varsinaiseen asiaasi



- Paremmat ennakkotiedot asiakkaista
- Hoito- ja palvelusuositukset päätöksenteon tukena
- Vähemmän kirjaamista, työssä voi keskittyä ihmiseen
- Etätyömahdollisuus

Tärkeimmät opit

- Digitalisaatio vaatii teknisen, sisällöllisen ja toiminnallisen muutoksen yhdistämistä. On luotava osaamista ja rooleja näiden rajapintaan.
- Johdon sitoutuminen, muutoksen johtaminen ja mandaatti kentän muutosagenteille välttämätön.
- Isossa konsortiossa toimiminen mahdollistaa yhteisen oppimisen ja resurssien jakamisen. Yhteisen tahtotilan löytäminen on edellytys yhteistyölle, ja sille on välttämätöntä varata riittävästi aikaa.
- Ketterien menetelmien hyödyntäminen vaatii keskeneräisyyden ja epävarmuuden sietämistä.
- Käyttäjän näkökulman huomioiminen on tärkeää ja siihen kannattaa panostaa. Oikeiden käyttäjien palaute pitäisi olla kehittämistyötä ohjaava ja toimia priorisoinnin perusteena.
- Kansallisen arkkitehtuurin hyödyntäminen mahdollistaa yhteen toimivat kansalliset palvelut ja tuo riippuvuuksia. Kansallisten yhteisten ratkaisujen selkeä ohjaus sekä toimijoiden roolitus ministeriöiden tasolta on välttämätöntä työn etenemisen kannalta.
- Kansallisten hankkeiden keskinäinen työnjako tulisi suunnitella ennen kuin rahoitusta annetaan.
- Vaikutusten ja vaikuttavuuden arviointi yhdessä tutkimuslaitosten ja yliopistojen kanssa tulisi olla oleellinen osa vastaavia hankkeita.

Seuraavat askeleet

- Jatkokehityksen ja levittämisen vastuu siirretty SoteDigi Oy:lle 6.9.2018.
- ODA-konsortiossa mukana olleet alueet laajentavat käyttöä hallitusti ja osallistuvat jatkokehityksen ohjaukseen.
- Uudet ominaisuudet ja sisällöt palveluun, myös kolmansien osapuolten tuottamana.
- Uusia alueita tulossa mukaan 2019 vuoden alussa.
- SoteDigi Oy:llä tiivis vuoropuhelu maku-valmisteluorganisaatioiden kanssa, palvelun jatkokehityksessä huomioidaan myös heidän näkemyksensä

Visio 2020

Visio 2020:

- Omaolo palvelut ovat tuotantokäytössä laajasti mukana olleissa organisaatioissa.
- Uusia alueita on liittynyt mukaan niin, että palvelu on käytössä kaikissa maakunnissa.
- Vaikutusten lisäksi saadaan tietoa vaikuttavuudesta, tiivis tutkimusyhteistyö tukee arviointia ja toimintamallien kehittämistä.
- Tiivis alueiden verkosto tukee toisiaan ja uusia mukaan liittyjiä, hyviä käytäntöjä jaetaan ja opitaan yhdessä.
- Kantatietojen haku Omaolo-palveluun on toteutettu.
- Kansalliset palvelut muodostavat asiakkaan näkökulmasta selkeitä palvelupolkuja, joissa sisältöjä, sähköisiä palveluja ja toimintamalleja kehitetään rinnakkain. Ei tehdä päällekkäistä työtä.

ODA –projektin viestintä

ODA-projektin matkaan ja tuloksiin voit tutustua myös projektin viestintäkanavissa:

- Blogi: <https://oda-projekti.blogspot.com/>
- LinkedIn-ryhmä: <https://www.linkedin.com/groups/8508624/>
- Videoita:
https://www.youtube.com/channel/UCC3WLM_OQ6yhum6La8fVJxA
- www.omaolo.fi



Lisätiedot:

ICT-hankejohtaja Hanna Nordlund/ SoteDigi Oy
hanna.nordlund@sotedigi.fi

Kehittämiskojohtaja Tuula Heinänen/ Espoon kaupunki
tuula.heinanen@espoo.fi

