

Suomen kestävän kasvun ohjelma

**Etelä-Savon digitaalinen sosiaali- ja
terveyspalvelujen verkosto
”eSavon soteverkosto”
Hankesuunnitelma**

Etelä-Savon hyvinvointialue
18.02.2022



Euroopan unionin rahoittama –
NextGenerationEU

Sisällysluettelo

1	Hankkeen tarve ja rajaukset muihin kehittämishankkeisiin	3
2	Kohderyhmä	4
3	Hankkeen tavoitteet	5
4	Toteutus.....	6
4.1	Aikataulu.....	6
4.2	Toimenpiteet.....	6
4.2.1	Koordinoiva hanketyö	8
4.2.2	Investointi 1	9
4.2.3	Investointi 2	11
4.2.4	Investointi 3	12
4.2.5	Investointi 4	13
5	Tuotokset, tulokset ja vaikutukset	14
6	Hankkeen hallinnointi.....	16
6.1	Hankkeen toimijat ja organisoituminen.....	16
6.2	Hankkeen resurssit	16
6.3	Viestintä.....	17
6.4	Seuranta ja arviointi	18
6.5	Riskit ja niihin varautuminen	20

1 Hankkeen tarve ja rajaukset muihin kehittämishankkeisiin

Etelä-Savon hyvinvointialue aloittaa toimintansa vuoden 2023 alusta, jolloin se ottaa vastuun Etelä-Savon sosiaali- ja terveystalvelujen järjestämisestä. Hyvinvointialueelle siirtyy Etelä-Savon sosiaali- ja terveystalvelujen kuntayhtymä (Essote), Itä-Savon sairaanhoitopiiriin kuntayhtymä (Sosteri), Vaalijalan kuntayhtymä, Pieksämäen kaupungin sote-perustalvelut sekä Rantasalmen ja Sulkavan kuntien ulkoistetut sote-perustalvelut. Hyvinvointialueen käynnistymisen myötä alueen toimijat muodostavat yhden organisaation, joka toimii yhteisten toimintamallien ja talveluprosessien mukaisesti.

Etelä-Savon digitaalinen sosiaali- ja terveystalvelujen verkosto ”eSavon soteverkosto”-hankkeessa rakennetaan alueellista digitaalisen sosiaali- ja terveystalvelujen verkostoa ja edistetään sen käyttöönnottoa jo osassa talveluja. Digitaalinen sote-talveluverkosto on sosiaali- ja terveystalvelut läpileikkaava kokonaisuus, joka monipuolistaa perinteisiä sote-talveluiden asiointimahdollisuuksia tuomalla asiakkaiden ja ammattilaisten käyttöön digitaalisia talveluratkaisuja. Digitaalinen sote-talveluverkosto toimii fyysisen talveluverkon rinnalla hyödyntäen fyysisen talveluverkon henkilöstöresurssia, mutta tarjoten talvelut koko hyvinvointialueelle ajasta ja paikasta riippumattomana ratkaisuna.

Digitaalisen sote-talveluverkoston avulla voidaan tuottaa monikanavaisesti eri talveluja sekä nopeuttaa asiakkaiden ja potilaiden asiointia, erityisesti perustalveluissa. Verkosto koostaa Etelä-Savon hyvinvointialueen digitaaliset talvelut tarkoituksenmukaiseksi talvelukokonaisuudeksi asiakkaiden asiointin sujuvoittamiseksi ja ammattilaisten työtä helpottavaksi ratkaisuksi. Digitaalinen sote-talveluverkosto tukee niukkojen resurssien tehokasta ja vaikuttavaa kohdentamista väestön tarpeeseen.

Kuvassa 1 on konseptikuva Etelä-Savon digitaalisesta sosiaali- ja terveystalvelujen verkostosta.



Kuva 1 Etelä-Savon digitaalinen sosiaali- ja terveystalvelujen verkosto

Digitaalisen sote-talveluverkoston kehittäminen on merkittävää erityisesti Covid-19 pandemian aiheuttaman talvelu- ja hoitovajeen umpeen kuromisessa. Covid-19 pandemia on arvioitu vaikuttaneen Etelä-Savossa laajasti mm. talvelujen saatavuuteen ja kasvattanut eri asiakassegmenttien talvelu-, hoito-, ja kuntoutusvelkaa. Digitaalisen talveluverkoston kehittämisellä varaudutaan myös tuleviin pandemiioihin tai muihin

kriiseihin, joissa asiakkaiden ja potilaiden fyysinen asiointi ei ole mahdollista tai sitä pitää rajoittaa. Lisäksi kloonista henkilöstövajetta voidaan kompensoida tarjoamalla käyttäjälähtöisiä ja vaikuttavia digitaalisia palveluja.

Pandemiasta johtuen peruspalveluiden ammattilaisten työpanosta on kohdistunut pandemian hoitoon, jolloin perussairauksien hoito ja seuranta on viivästynyt. Pandemian arvioidaan myös viivästyttäneen eri asiakasryhmillä kiireettömiin peruspalveluihin hakeutumista. Palvelu-, hoito- ja kuntoutusvelan lisäksi pandemia on kuormittanut henkilöstöä ja vaikeuttanut jo entuudestaan henkilöstön rekrytointia erityisesti keskusalueiden ulkopuolella tuotettaviin perustehtäviin. Tämä vaikeuttaa maantieteellisesti laajan hyvinvointialueen yhdenvertaisen palvelutuotannon toteuttamista. Vaikuttavien digitaalisen sote-palveluverkoston palveluiden avulla voidaan parantaa palveluiden saatavuutta sekä nopeuttaa tarkoituksenmukaiseen hoitoon pääsemistä palvelu-, hoito- ja kuntoutusvelan purkamiseksi.

Digitaalisten sote-palveluiden kehittämistä on aloitettu hyvinvointialueella Rakenneuudistus- ja Tulevaisuuden sote-keskus-hankkeissa. Aikaisempien hankkeiden työtä tulee jatkaa, jotta jo aloitettua työtä saadaan levitettyä laajemmalle alueelle. Hyvinvointialueella on paikallisesti pilotoitu ja otettu käyttöön yksittäisiä digitaalisen sote-keskuksen alle kuuluvia sähköisiä palveluita ja asiointikanavia.

Tässä hankkeessa, digitaalisen sote-palveluverkoston toteuttamiseksi, yhdenmukaistetaan ja laajennetaan aikaisemman työn pohjalta aloitettua hyvinvointialueen digipalveluiden rakentamista samaan tuotantokokonaisuuteen.

Hankkeen ensivaiheessa arvioidaan jo käyttöönotettujen ratkaisujen hyötyjä, vaikuttavuutta ja kustannuksia ja soveltuvilta osin laajennetaan jo käytössä olevia järjestelmiä ja toimintamalleja koko hyvinvointialueelle. Tehtävä on haasteellinen, koska kahden sairaanhoitopiirin yhteenliittymän myötä erilaiset palvelumallit ja ratkaisut tulee yhdistää tasavertaisiksi alueen kansalaisille. Hankkeen toisessa vaiheessa rakennetaan yhtenäistä digitaalista sote-palveluverkostoa. Yhtenäisen asiointialustan käyttöönotto, mahdollistaa, että yksittäisistä erillisratkaisuista päästään eroon ja asiointialustan päälle voidaan toteuttaa eheä ja yhteen toimiva kokonaisratkaisu.

2 Kohderyhmä

Etelä-Savon RRF-hanke kohdistuu kolmeen keskeiseen heikossa tai haavoittuvassa asemassa olevaan kohderyhmään:

1. Nuoret tai nuoret aikuiset, joilla on mielenterveys- tai päihdehäiriö tai riski häiriöille (arviolta ~10% nuorista on palveluiden piirissä ja ~20% hyötyisi palveluista, 16-24 vuotiaita Etelä-Savossa on n. 11 000 [lähde: sotkanet])
2. Pitkäaikaissairaat (arviolta ~25-30% väestöstä on pitkäaikaissairaus, väestön määrä Etelä-Savossa on n. 134 000 [lähde: sotkanet])
3. Ikääntyneet ja omaishoitajat (yli 65-vuotiaita Etelä-Savossa on n. 42 000 [lähde: sotkanet])

Kohderyhmään on valittu ne asiakassegmentit, joiden hoidon tai palvelun tarpeeseen, hoitoon tai palveluihin pääsyyn ja hoitoon Covid-19 pandemian on arvioitu alueellisesti ja kansallisesti vaikuttaneen eniten.

Nuorilla ja nuorilla aikuisilla Covid-19 pandemian vaikutukset on tunnistettu. Pandemian seurauksena nuorten psykososiaalisten palveluiden kysyntä on kasvanut, samaan aikaan kun hoitoon pääsyyn on arvioitu heikentyneen mielenterveyspalveluissa sekä kouluterveydenhuollossa. Pitkäaikaissairauksissa Covid-19 pandemian on arvioitu vaikuttaneen erityisesti kiireettömään hoitoon pääsyssä sekä pitkäaikaissairauksien

määräaikaistarkastusten ja seurannan siirtymiseen niukkojen resurssien kohdistuessa pandemian hoitoon. Ikääntyneillä ja erityisesti riskiryhmiin kuuluvilla asiakkailla Covid-19 pandemian on arvioitu viivästyttäneen palveluihin ja hoitoon hakeutumista sekä hoidon toteutusta. Pandemiasta johtuneet karanteenit / eristäytyminen ovat passivoineet ikääntyntä väestöä, minkä arvioidaan myös ennen aikaistaneen esim. raskaamman palvelun tarvetta toimintakyvyn heikkenemisen johdosta. Lisäksi omaishoitajien arjen tukea antavien palvelujen pois jääminen on muodostanut patoutunutta ko. palvelujen kysyntää ja mahdollisesti heikentänyt omaishoitajien mahdollisuuksia toimia omaishoitajina.

Digitaalisen sote-palveluverkoston kehittämisen avulla sujuvoitetaan näiden kohderyhmien palveluihin ja hoitoon pääsyä. Hankkeen avulla mallinnetaan palvelutuotannon ammattilaisten kanssa uusia tapoja tehdä työtä palvelu-, hoito- ja kuntoutusvelan purkamiseksi sekä digitaalisten työvälineiden tehokkaaseen käyttöön ottamiseksi. Kohderyhmän asiakkaat osallistetaan hankkeessa tehtävään suunnitteluun ja arviointiin soveltuvien keinoin kuten asiakaskyselyin. Hankkeen ensimmäisessä vaiheessa on myös tärkeää huolellisesti analysoida kyseisten ryhmien palvelu- ja hoitovajetta, sen syitä ja vaikutuksia.

3 Hankkeen tavoitteet

Etelä-Savon RRF-hankkeella on neljä keskeistä tavoitetta:

1. Edistää hoitotakuun toteutumista sekä purkaa Covid-19 pandemian aiheuttamaa sosiaali- ja terveydenhuollon palvelu-, hoito- ja kuntoutusvelkaa koko väestössä ja valituissa kohderyhmissä
2. Kohdentaa toiminnan painopistettä ennaltaehkäiseviin palveluihin ja ongelmien varhaiseen tunnistamiseen sekä mallintaa digitaaliset palvelut rakenteelliseksi osaksi palvelupolun vaiheistusta
3. Vahvistaa sosiaali- ja terveydenhuollon kustannusvaikuttavuutta tukevaa tietopohjaa ja vaikuttavuusperusteista palveluohjausta
4. Ottaa käyttöön hoitotakuuta edistävät palvelumuotoillut digitaaliset innovaatiot ja aloittaa digitaalisen sotepalveluverkoston rakentaminen

Tavoitteisiin vastaamiseksi muodostetaan hankkeessa hyvinvointialueelle yhtenäinen digitaalisten sosiaali- ja terveystalouden verkosto. Etelä-Savon hyvinvointialue muodostuu useista palvelutuottajista, ja alueella on paljon yhteensovitettavaa palvelutuotantoa. Hankkeen avulla edistettävän digitaalisen sosiaali- ja terveystalouden verkoston avulla 1) yhdenmukaistetaan alueen etä- ja digipalveluita yhdeksi toiminnalliseksi kokonaisuudeksi 2) edistetään Etelä-Savon alueen kansalaisten pääsyä terveydenhuollon ammattilaisten luokse ajasta ja paikasta riippumatta ja 3) kohdennetaan tuotantokapasiteettia vaikuttavaan palvelutuotantoon. Lisäksi digitaalisten palvelujen käyttöönotolla voidaan varautua tuleviin pandemioihin ja tasata jatkuvasta reuna-alueiden kärsimästä henkilöstövajeesta aiheutuvaa palvelutarvetta sekä tukea organisaation omaa kykyä analysoida kysyntää ja asiakastarpeita sekä suunnitella tulevaisuuden palvelutuotantoa.

Hankkeen tavoitteena on vuoden 2022 aikana toteuttaa kattava analyysi alueen palvelukykyyn nykytilasta ja digitaalisen sosiaali- ja terveystalouden kehittämisen lähtökohdista. Analyysistä johdettujen toimenpiteiden perusteella edistetään digitaalisen sosiaali- ja terveystalouden verkoston kehittämistä vuosina 2023–2025.

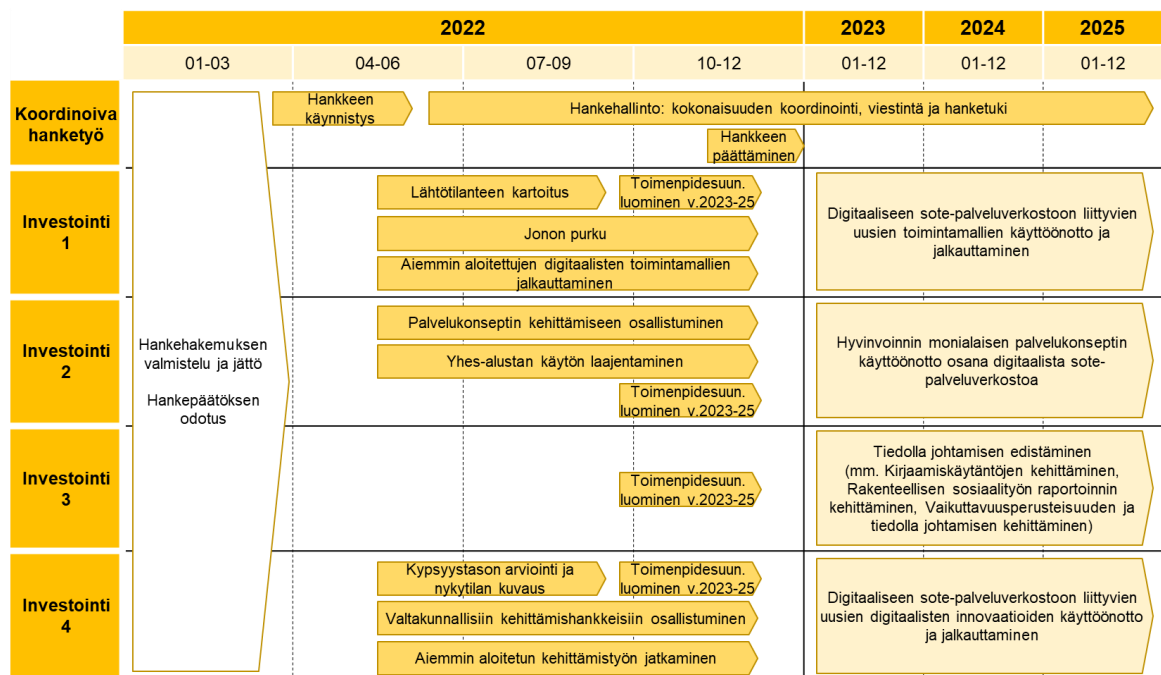
4 Toteutus

4.1 Aikataulu

Etelä-Savon RRF-hanke toteutetaan vuosina 2022–2025. Hanke muodostuu hankehallinnosta sekä neljästä hankkeen tavoitteeseen kohdistuvasta investoinnista.

Hanke toteutetaan kaksivaiheisesti: ensimmäinen vaihe koskee vuotta 2022 ja toinen vaihe vuosia 2023–2025. Hankkeen ensimmäisessä vaiheessa painopiste on hyvinvointialueella tunnistettujen haavoittuvassa asemassa olevien asiakkaiden palvelun ja hoidon lähtötilanteen kartoittamisessa sekä kansalliseen yhteistyöhön osallistumisessa. Vuoden 2022 aikana laaditaan tavoitteellinen suunnitelma vuosille 2023–2025, puretaan jo muodostunutta palvelu-, hoito- ja kuntoutusvelkaa sekä viedään vaiheistetusti eteenpäin tunnistettujen toimenpiteiden toteutusta.

Hankkeen toisessa vaiheen keskitytään vuonna 2022 tehdyn analyysin ja suunnitelman toimeenpanoon. Etelä-Savon RRF-hankkeen yltäosan aikataulu on esitetty kuvassa 2.



Kuva 2 Etelä-Savon RRF-hankkeen vaiheistus

4.2 Toimenpiteet

Etelä-Savon RRF-hankekokonaisuus muodostuu hankehallinnosta sekä neljästä investoinnista. Kukin investointi edistää Etelä-Savon digitaalisen sote-palveluverkoston kehittämistä ja käyttöönottoa. Hankkeen ensivaiheessa 2022 toteutetaan analyysi lähtötilanteen jäsentämiseksi, arvioidaan jo käyttöönotettujen ratkaisujen hyötyä ja vaikutuksia, ja soveltuvilta osin laajennetaan käytössä olevia malleja koko hyvinvointialueen laajuiseksi sekä suunnataan resurssia jonojen purkamisen tueksi. Lähtötilanteen analyysi sisältää palvelutuotantoa tukevien tietojärjestelmien selvityksen (mm. digitaaliset hoito- ja palvelupolut, segmentaatio-työkalun, laaturekisterit, asiakkaiden itsearviointi- ja palautejärjestelmät). Näiden järjestelmien teknistä ja toiminnallista yhteen toimivuutta edistetään hankkeessa määrätietoisesti. Vuoden 2023–

2025 rahoituksella on tarkoitus implementoida Etelä-Savon hyvinvointialueen laajuinen yhtenäinen digitaalinen sote-palveluverkosto ja sen käyttämä asiointialusta. Hankkeen toisessa vaiheessa 2023–2025 edistetään yhtenäisen digitaalisen sote-palveluverkoston muodostamista sekä sen laajentamista uusille asiakasryhmille. Toimeenpanosuunnitelma vuodelle 2022 ja alustava kokonaissuunnitelma vuosille 2023–2025 on esitetty kuvassa 3 sekä seuraavissa kappaleissa.

Osa-alue	0	1	2	3	4
	Koordinoiva hanketyö	Investointi 1	Investointi 2	Investointi 3	Investointi 4
Toimenpiteet 2022	Hankkeen käynnistäminen	Lähtötilanteen kartoitus	Hyvinvoinnin monialaisen palvelukonseptin kehittämiseen osallistuminen	Sosiaalihuollon kirjaamisvalmennuksiin osallistuminen	Kypsyystason arviointi ja nykytilan kuvaus alueella käytössä olevista digitaalisista palveluista
	Hankehallinto	Jonon purku	Yhes-alustan käytön laajentaminen		Valtakunnallisiin kehittämishankkeisiin osallistuminen
		Aiemmin aloitettujen digitaalisten toimintamallien jalkauttaminen (mm. omaolo, chat-palvelut)		Aiemmin aloitetun kehittämishankkeiden jatkaminen (mm. asiointialusta)	
Hankkeen päättäminen ja dokumentointi	Vuosien 2023-2025 toimenpideohjelman laatiminen	Vuosien 2023-2025 toimenpideohjelman laatiminen	Vuosien 2023-2025 toimenpideohjelman laatiminen	Vuosien 2023-2025 toimenpideohjelman laatiminen	
Toimenpiteet 2023-2025	Hankehallinto	Digitaaliseen sote-palveluverkostoon liittyvien uusien toimintamallien käyttöönotto ja jalkauttaminen	Hyvinvoinnin monialaisen palvelukonseptin käyttöönotto osana digitaalista sote-palveluverkosta	Tiedolla johtamisen edistäminen (mm. Kirjaamiskäytäntöjen kehittäminen, Rakenteellisen sosiaalityön raportoinnin kehittäminen, Vaikuttavuusperusteisuuden ja tiedolla johtamisen kehittäminen)	Digitaaliseen sote-palveluverkostoon liittyvien uusien digitaalisten innovaatioiden käyttöönotto ja jalkauttaminen

Kuva 3 Etelä-Savon RRF-hankkeen osa-alueet ja sisällöt

Digitaalisten sote-palveluiden kehittämistä on aloitettu hyvinvointialueella Rakenneuudistus- ja Tulevaisuuden sote-keskus -hankkeiden turvin. Tässä hankkeessa tehtävä työ jatkaa aikaisempaa kehitystyötä. Yhteenveto aikaisemmasta hanketyöstä ja tässä hankkeessa edistettävistä kokonaisuuksista on esitetty taulukossa 1.

Taulukko 1 Yhteenveto hankkeen linkittymisestä aikaisempaan hanke- ja kehitystyöhön

Osa-alue	Aikaisempi hanke- ja kehitystyö	Tämä hanke
Geneerinen asiakasohjaus	<ul style="list-style-type: none"> Omaolo palvelun laajennus Asiakasohjauksen pilotointi ikääntyneiden ja työikäisten sosiaalityössä RAI-mittaristo ja analysointori 	<ul style="list-style-type: none"> Omaolo palvelun laajennus koko Etelä-Savoon Käytössä olevien digitaalisten järjestelmien soveltuvuuden arviointi geneerisen palveluohjauksen toteuttamiseen etenkin ikääntyneiden palveluissa koko Etelä-Savossa Toimintakykymittariston hyödyntäminen osana geneeristä asiakasohjausta
Asiointi-ikkuna	<ul style="list-style-type: none"> Asiointialustan käyttöönotto chat palveluiden osalta sekä Chat- ja chatbot pilotti 	<ul style="list-style-type: none"> Digitaalisten yhteydenottokanavien jäsentäminen koko alueen laajuiseksi yhtenäiseksi kokonaisuudeksi, mm. Chat- ja chatbot-toiminnallisuuksien laajentaminen
Etäpalvelukeskus	<ul style="list-style-type: none"> Digilääkäripilotti Etäpalvelukeskuksen alustaratkaisu 	<ul style="list-style-type: none"> Digitaalisen asiointialustan käyttöönoton edistäminen koulutuksen, toimintamallien kehittämisen sekä muutosjohtamisen avulla

Asukkaiden ja henkilöstön digikyvykyys	<ul style="list-style-type: none"> • Muutosagenttitoiminta • Digitaalito 	<ul style="list-style-type: none"> • Henkilöstön digikyvykyiden kasvattaminen hankkeen hybridityöntekijöiden toimesta
Asiakastyytyväisyys	<ul style="list-style-type: none"> • Sähköisen asiakaspalautteen mallintaminen 	<ul style="list-style-type: none"> • Palveluiden tuotantotavan muutoksen vaikutusten seuranta osana asiakaskokemusta
Digitaalisen palvelutuotannon mahdollistaminen	<ul style="list-style-type: none"> • Sydämen vajaatoimintapilotti • Tilannekuvajärjestelmiä pilotoitu osana johtamista • Digitaalisia hoitopolkua mallinnettu • Eri laaturekisterit käytössä kahdessa shp:ssä 	<ul style="list-style-type: none"> • Etämonitorointipilotin datamallin laajentaminen • Johtamisen tukijärjestelmien käytön ja hyödyn arviointi sekä käytön laajentaminen • Digitaalisen toimintaympäristön tuotannosuunnittelu ja johtamisen tuki • Digitaalisten mittalaitteiden tiedonsiirto ja tiedon analysointi

Hankkeen toimenpiteiden ei arvioida aiheuttavan muita kuin vähäisiä kilpailua ja markkinoiden toimintaa vääristäviä vaikutuksia Euroopan talousalueeseen kuuluvassa valtiossa.

4.2.1 Koordinoiva hanketyö

Koordinoiva hanketyö sisältää hankkeen organisoitumisen, hallinnoinnin ja hankesuunnitelman mukaisen työskentelyn ohjaamisen ja koordinoinnin koko hyvinvointialueella. Hanketyön osana toteutetaan myös hankkeen tiedotus ja viestintä. Työkokonaisuuden sisältö on esitetty taulukossa 2.

Taulukko 2 Työkokonaisuuden toimenpidesuunnitelma vuodelle 2022, toimenpiteiden vastuutaho sekä alustava suunnitelma vuosille 2023–2025

0. Koordinoiva hanketyö	
Toimenpidesuunnitelma 2022	<p>Hankkeen käynnistäminen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rekrytoinnit yhdessä palvelutuotannon kanssa • Hanketyön ja asiakastyön/jonojen purun yhteensovittaminen • Hankkeen työryhmien muodostaminen • Hankkeen työryhmien tarkemman työsuunnitelman valmistelu vuodelle 2022 • Hankintojen kilpailutus ja asiantuntijapalvelujen sopimukset <p>Hankehallinto</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hankekokonaisuuden organisointi • Hankekokonaisuuden koordinointi muiden käynnissä olevien hankkeiden ja hyvinvointialueen kehittämisen kanssa • Tiivis yhteistyö kaikkien tulevan hyvinvointialueen organisaatioiden kanssa • Hankkeen sisäinen ja ulkoinen viestintä • Hankkeen seuranta ja raportointi <p>Hankkeen päättäminen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hankkeen ensimmäisen vaiheen päättäminen ja raportointi
Vastuutaho	<p>Totutuksesta vastaa:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hankepääällikkö / hankejohtaja
Alustava toimenpidesuunnitelma 2023-2025	<p>Hankehallinto</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hankekokonaisuuden organisointi ja koordinointi • Hankkeen sisäinen ja ulkoinen viestintä • Hankkeen seuranta ja raportointi

--	--

4.2.2 Investointi 1

Investoinnin tavoitteena on edistää hoitotakuun toteutumista sekä purkaa Covid-19 pandemian aiheuttamaa palvelu-, hoito- ja kuntoutusvelkaa. Tavoitteiden saavuttamiseksi investoinnissa edistetään digitaaliseen sote-palveluverkoston liittyvien uusien toimintamallien käyttöönottoa.

Vuoden 2022 aikana investoinnin keskeiset toimenpiteet ovat hoitoon pääsyn ja palvelu-, hoito- ja kuntoutusvelan lähtötilanteen kartoittaminen. Hankkeen keskeisiksi kohderyhmiksi on tunnistettu 1) Nuoret tai nuoret aikuiset, joilla on mielenterveys- tai päihdehäiriö tai riski häiriöille, 2) Pitkäaikaissairaat ja 3) Ikääntyneet ja omaishoitajat. Hankkeen ensimmäisessä vaiheessa varmistetaan ne heikossa ja haavoittuvassa asemassa olevat asiakas- tai potilasryhmät, joiden hoito- ja palvelukokonaisuuksiin alueella on suurin kehittämistarve. Vuonna 2022 investoinnin toimenpiteinä on lisäksi muodostuneiden jonojen purku sekä tarkemman toimenpidesuunnitelman laatiminen vuosille 2023–2025. Vuoden 2022 aikana edistetään myös alueella jo käytössä olevia kansalaisille ja ammattilaisille kohdistettuja näytötön perustuvia digitaalisia toimintamalleja ja ratkaisuja. Vuosien 2023–2025 aikana tavoitteena on puolestaan edistää uusien toimintamallien käyttöönottoa ja laajentamista koko hyvinvointialueelle. Investoinnin sisältö on esitetty taulukossa 3.

Taulukko 3 1. Investoinnin toimenpidesuunnitelma vuodelle 2022, toimenpiteiden vastuutaho sekä alustava suunnitelma vuosille 2023–2025

1. Investointi	
Toimenpidesuunnitelma 2022	<p>Selvitetään ja analysoidaan Etelä-Savon palvelu-, hoito- ja kuntoutusvelan ja hoitoon pääsyn nykytila sekä kartoitetaan nykyiset palveluketjut ja kokonaisuudet</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kerätään analyysin tarvittava aineisto koskien hoitoon pääsyä ja palvelu-, hoito- ja kuntoutusvelkaa (mm. yhteydenotot, palveluun hakeutumisen taustat, T3, 7 vrk:n hoitoon pääsyn toteutuminen) • Analysoidaan alueen palvelu-, hoito- ja kuntoutusvelan ja hoitoon pääsyn kokonaiskuva ja tunnistetaan ne heikossa ja haavoittuvassa asemassa olevat asiakas- tai potilasryhmät, joiden hoito- ja palvelukokonaisuuksiin alueella on suurin kehittämistarve • Edistetään toimenpiteitä hoitoon pääsyn parantamiseksi ja palvelu-, hoito- ja kuntoutusvelan purkamiseksi niiden nuorten tai nuorten aikuisten osalta, joilla on mielenterveys- tai päihdehäiriö tai riski häiriöille <ul style="list-style-type: none"> - Jäsennetään palvelutuotannon kokonaiskuva kyseisen asiakasryhmän osalta - Kuvataan / hyödynnetään aikaisemmin toteutettuja kyseisen asiakasryhmän palveluprosesseja- ja kokonaisuuksia sekä sovitetaan niihin digitaaliset työvälineet yhdessä palvelutuotannon ammattilaisten kanssa. - Tunnistetaan kyseisen asiakasryhmän palveluihin pääsyä tukevat matalankynnyksen palvelut / kevyemmät palvelutuotantotavat / digitaaliset palveluratkaisut ja valmistaudutaan niiden edellyttämään toiminnan muutokseen. - Määritellään, millaiset digitaaliset palvelut parantaisivat nuorten ennaltaehkäisevien palveluiden saatavuutta tai sujuvoittavat palveluihin ohjatutumista. - Arvioidaan, miten huomioidaan digipalveluiden katveeseen jäävät ryhmät, ja miten myös heidän tarpeen mukaiset palvelut varmistetaan - Selvitetään, millaisella palvelutuotannon edellytyksillä / henkilöstörakenteella ja osaamisella kyseisen asiakasryhmän palvelutarpeeseen voitaisiin vastata parhaiten

- Suunnitellaan rakenteellinen yhteistyö alueen eri organisaatioiden peruspalveluiden kanssa (verkotot / 3.sektori)
- Edistetään toimenpiteitä pitkäaikaissairaiden hoitoon pääsyn parantamiseksi ja palvelu-, hoito- ja kuntoutusvelan purkamiseksi:
 - Kuvataan / hyödynnetään aikaisemmin toteutettuja kyseisen asiakasryhmän palveluprosesseja- ja kokonaisuuksia sekä sovitetaan niihin digitaaliset työvälineet yhdessä palvelutuotannon ammattilaisten kanssa.
 - Tunnistetaan pitkäaikaissairaiden asiakasryhmät, jotka hyötyisivät digitaalisista hoito- ja palvelukokonaisuuksista erityisesti hoidon seurannan osalta.
 - Määritellään, millaisia digitaalisia hoito- ja palvelukokonaisuuksia voidaan hyödyntää tunnistettujen pitkäaikaissairaiden asiakasryhmien palveluissa (esim. omahoito, palveluihin hakeutuminen, vuorovaikutus ammattilaisen kanssa).
 - Arvioidaan, miten huomioidaan digipalveluiden katveeseen jäävät ryhmät, ja miten myös heidän tarpeen mukaiset palvelut varmistetaan
 - Muodostetaan tarkempi suunnitelma, millaisilla asiointitavoilla tunnistettujen asiakasryhmien tarpeisiin voidaan vastata ammattilaisten ja asiakkaiden näkökulmasta.
 - Arvioidaan johtamisen ja tilannekuvan muodostamiseen tarvittavien työkalujen hyödynnettävyyttä palvelutuotannon suunnittelussa sekä erva-alueen yhteistyössä.
 - Arvioidaan digitaalisten hoitopolkujen käytettävyyttä alueellisesti sekä selkiytetään YTA-alueen roolia jatkokehittämisessä
 - Tunnistetaan digitaalisen asiointialustan käytettävyyden edellytykset palvelutuotannossa sekä digitaalisen asiointin vaikutukset palvelutuotannon tapaan tehdä työtä.
- Edistetään toimenpiteitä ikääntyneiden palvelu-, hoito ja kuntoutusvelan purkamiseksi ja omaishoitajien palvelujen sujuvan käytön edistämiseksi:
 - Kuvataan / hyödynnetään aikaisemmin toteutettuja kyseisen asiakasryhmän palveluprosesseja- ja kokonaisuuksia sekä sovitetaan niihin digitaaliset työvälineet yhdessä palvelutuotannon ammattilaisten kanssa.
 - Arvioidaan jo käytössä olevien digitaalisten järjestelmien soveltuvuus geneerisen palveluohjauksen toteuttamiseen ja tarkennetaan digitaalisen asiointialustan käyttöönottamisen edellytyksiä.
 - Sovitetaan yhteen jo aikaisemmin aloitettu geneerisen asiakasohjauksen toimintamalli.
 - Arvioidaan geneerisen palveluohjauksen ammattilaisten digitaalisten palvelujen osaamisen hyödynnettävyyttä alueellisesti.
 - Yhdenmukaistetaan ja sujuvoitetaan digitaalisiin asiointikanaviin ohjautumista yhdessä viestinnän kanssa.
 - Arvioidaan, miten huomioidaan digipalveluiden katveeseen jäävät ryhmät, ja miten myös heidän tarpeenmukaiset palvelut varmistetaan
 - Arvioidaan, miten asiakkaiden yhdenvertaiset palvelut turvataan tiedolla johtamisen työkaluja hyödyntäen.

Puretaan Covid-19 pandemian aiheuttamaa palveluvelkaa tunnistettujen kolmen kohderyhmän palveluissa

- Hankitaan ostopalveluna henkilöstöä purkamaan alueelle muodostunutta palvelu-, hoito-, kuntoutusvelkaa. Kyseiset resurssit korvaavat hankkeen toteutukseen osallistuvien tai siihen kohdistettujen hybridityöntekijöiden työpanoksen.

Jalkautetaan aiemmin aloitettujen asiakkaille ja ammattilaisille kohdistettuja digitaalisia toimintamalleja

- Omaolo: Omaolon käyttöönotto koko Etelä-Savossa. Omaolon ja käytössä olevien puhelinpalveluiden jäsentäminen yhdeksi kysynnän hallintaa tukevaksi toiminnalliseksi kokonaisuudeksi.

	<ul style="list-style-type: none"> • Kansalaisten etäpalvelut: Etelä-Savossa jo pilotoidun digitaalisen asiointialustan jatkokehitys ja laajennus. Toimenpiteet sisältävät digitaalisten yhteydenottokanavien jäsentämisen hyvinvointialueen laajuiseksi yhtenäiseksi kokonaisuudeksi (Chat- ja chatbot-toiminnallisuuksien käyttöönoton laajentaminen) • Ammattilaisten digitaaliset työvälineet: Yksittäisten digitaalisten hoitopolkujen (mm. diabetes ja sydämen vajaatoiminta) toimintamallin laajentaminen koko hyvinvointialueelle. Keskeisten Digitaalisten hoito- ja asiointipalvelujen sekä digitaalisten hoitopolkujen (Terveyskylä, YTA-yhteistyö) määrittäminen sekä käyttöönottoon valmistautuminen • Ammattilaisten digitaaliset työvälineet: Kahden shp:n laaturekisterien yhdenmukaistamistyön jatkaminen Etelä-Savossa <p>Laaditaan vuosien 2023–2025 tarkempi toimenpidesuunnitelma</p> <ul style="list-style-type: none"> • Laaditaan alueen nykytila-analyysin perusteella tarkennettu toimenpidesuunnitelma vuosille 2023–2025 • Varaudutaan henkilöstön lisäkoulutukseen digitaalisessa toimintaympäristössä työskentelyn edistämiseksi ja osaamisen päivittämiseksi
Vastuutaho	<p>Totutuksesta vastaa:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hankepäälikkö / hankejohtaja <p>Muut työhön osallistettavat tahot:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Projektitiimi (Ikäänntyneet ja omaishoitajat) - Projektitiimi (Pitkäaikaissairaat) - Projektitiimi (Nuoret, joilla mielenterveys- tai päihdehäiriö tai riski häiriöille) - ICT-tiimi - Hanketuki (Palvelumuotoilija, controller) - Järjestelmien kehittäjät - Jonon purkuun rekrytoitu henkilöstö - Ostopalvelut
Alustava toimenpidesuunnitelma 2023-2025	<p>Digitaaliseen sote-palveluverkostoon liittyvien uusien toimintamallien käyttöönotto ja jalkauttaminen</p> <p>Käytetään laajasti palvelutuotannossa analysointivaiheessa kokeiltuja johtamisen työvälineitä palvelutuotannon sujuvoittamiseen. Hyödynnetään digitaalista asiointialustaa koko hyvinvointialueen perusterveydenhuollon palvelujen tuotannossa ja samalla vapautetaan ammattilaisten resursseja niihin palveluihin, jotka edellyttävät perinteisen asioinnin.</p>

4.2.3 Investointi 2

Investoinnin tavoitteena on edistää hoitotakuun toteutumista vahvistamalla ennaltaehkäisyä ja ongelmien varhaista tunnistamista. Tavoitteiden saavuttamiseksi investoinnissa edistetään hyvinvoinnin monialaisen palvelukonseptin kehittämistä osana Etelä-Savon digitaalista sote-palveluverkostoa. Palvelukonsepti on toimintamalli, jonka avulla kuntien ja 3 sektorin hyvinvointia edistävät palvelut ovat sekä asiakkaiden että ammattilaisten helposti löydettävissä.

Vuoden 2022 aikana investoinnin keskeiset toimenpiteet ovat hyvinvoinnin monialaisen palvelukonseptin kansalliseen kehittämiseen osallistuminen ja tarkemman toimenpidesuunnitelman laatiminen vuosille 2023–2025. Lisäksi investoinnissa edistetään alueella jo käytössä olevan YhES-alustan (Yhdistykset Etelä-Savossa yhteystieto- ja palvelualusta) käytön laajentamista. YhES-alusta on työkalu alueen hyvinvointia tukevien toimijoiden koostamiseen niin asiakkaille kuin ammattialiselle saavutettavaan muotoon. Vuosien 2023–2025 aikana investoinnin keskeiset

toimenpiteet ovat hyvinvoinnin monialaisen palvelukonseptin käyttöönotto osana digitaalista sote-palveluverkosta. Investoinnin sisältö on esitetty taulukossa 4.

Taulukko 4 2. Investoinnin toimenpidesuunnitelma vuodelle 2022, toimenpiteiden vastuutaho sekä alustava suunnitelma vuosille 2023–2025

2. Investointi	
Toimenpidesuunnitelma 2022	<p>Hyvinvoinnin monialaisen palvelukonseptin kehittämiseen osallistuminen</p> <ul style="list-style-type: none"> Alueen nimetyt vastuuvalmistelijat (2 kpl) osallistuvat THL:n koordinoimaan kansalliseen hyvinvoinnin monialaisen palvelukonseptin valmistelutyöhön <p>Alueella jo käytössä olevan YhES-alustan käytön laajentaminen tukemaan etenkin tunnistettujen heikommassa asemassa olevien asiakasryhmien ennaltaehkäisevien palveluiden kohdistamisessa</p> <ul style="list-style-type: none"> Analysoidaan YhES-alustan nykyistä käytön laajuutta ja kattavuutta Kuvataan nykyiset toimintamallit asiakkaiden ja ammattilaisten ohjautumiseksi YhES-alustalle Arvioidaan YhES-alustan laajemman käytön edellytykset sekä teknisen ratkaisun vaatima kehitystyö Luodaan suunnitelma YhES-alustan tunnettuuden laajentamiseksi Selvitetään toimenpiteet YhES-alustan linkittämiseksi alueen chatbot ratkaisuihin Kasvatetaan YhES-alustan tunnettuutta ja laajennetaan palvelun käyttöä koko hyvinvointialueelle linkittämällä palvelua mm. digitaalisiin chatbot ratkaisuihin Edistetään chatbot linkityksen toteutusta yhdellä hankkeen kohderyhmistä <p>Vuosien 2023–2025 toimenpideohjelman laatiminen</p> <ul style="list-style-type: none"> Laaditaan alueen THL:n koordinoiman kansallisen valmistelutyön perusteella tarkennettu toimenpidesuunnitelma vuosille 2023–2025
Vastuutaho	<p>Totutuksesta vastaa:</p> <ul style="list-style-type: none"> Hankepäällikkö / hankejohtaja <p>Muut työhön osallistettavat tahot:</p> <ul style="list-style-type: none"> Vastuuvalmistelijat Erytisasiantuntija Ostopalvelut
Alustava toimenpidesuunnitelma 2023–2025	<p>Kansallisesti kehitetyn hyvinvoinnin monialaisen palvelukonseptin käyttöönotto Etelä-Savossa</p> <ul style="list-style-type: none"> Palvelukonseptin linkittäminen digitaaliseen sote-palveluverkostoon Palvelukonseptiin liittyvien toimintamallien ja työkalujen käyttöönotto ja kouluttaminen Palvelukonseptin pilotointi yhdellä hankkeen kohderyhmistä Mallin laajentaminen myös muihin kohderyhmiin

4.2.4 Investointi 3

Investointi ei sisällä Etelä-Savon vastuulle kohdistuvia toimenpiteitä vuoden 2022 aikana. Alueella osallistutaan sosiaalialan osaamiskusten järjestämiin kirjaamisvalmennuksiin sekä edistetään jo aikaisemmin tehtyä kirjaamiskoulutusta. Vuosien 2023–2025 aikana toteutettavat toimenpiteet tarkentuvat syksyn 2022 haussa. Vuosien 2023–2025 aikana tehtävä kirjaamiskäytäntöjen kehittäminen, rakenteellisen sosiaalityön raportoinnin kehittäminen ja vaikuttavuusperusteisuuden ja tiedolla johtamisen kehittäminen tulee kuitenkin olemaan keskeisessä roolissa digitaalisen sote-

keskuksen tiedolla johtamisen toimintamallien kehittämisessä ja yhteisen tietopohjan luomisessa. Investoinnin sisältö on esitetty taulukossa 5.

Taulukko 5 3. Investoinnin toimenpidesuunnitelma vuodelle 2022, toimenpiteiden vastuutaho sekä alustava suunnitelma vuosille 2023–2025

3. Investointi	
Toimenpidesuunnitelma 2022	Ei toimenpiteitä
Vastuutaho	Totutuksesta vastaa: - Hankepääällikkö / hankejohtaja
Alustava toimenpidesuunnitelma 2023–2025	Kirjaamiskäytäntöjen kehittäminen Rakenteellisen sosiaalityön raportoinnin kehittäminen Vaikuttavuusperusteisuuden ja tiedolla johtamisen kehittäminen <ul style="list-style-type: none"> Toimenpiteet tarkentuvat syksyllä 2022

4.2.5 Investointi 4

Investoinnin tavoitteena on edistää hoitotakuun toteutumista ottamalla käyttöön palvelumuotoiltuja digitaalisia innovaatioita, millä parannetaan mm. hoidon saatavuutta sekä asiakaslähtöisyyttä.

Vuoden 2022 aikana investoinnin keskeiset toimenpiteet ovat THL:n koordinoiman kypsyystason arvioinnin ja nykytilan kuvauksen tekeminen alueella käytössä olevista digitaalisista palveluista sekä valtakunnallisiin kehittämishankkeisiin osallistuminen. Lisäksi vuoden 2022 aikana laaditaan tarkempi toimenpidesuunnitelma vuosille 2023–2025 ja edistetään alueella jo aikaisemmin otettujen digitaalisten ratkaisujen laajentamista. Vuosina 2023–2025 investoinnissa edistetään kansallisessa kehittämishankkeissa luotujen mallien käyttöönottoa alueella. Investoinnin sisältö on esitetty taulukossa 6.

Taulukko 6 4. Investoinnin toimenpidesuunnitelma vuodelle 2022, toimenpiteiden vastuutaho sekä alustava suunnitelma vuosille 2023–2025

4. Investointi	
Toimenpidesuunnitelma 2022	<p>Kypsyystason arviointi ja nykytilan kuvaus alueella käytössä olevista digitaalisista palveluista</p> <ul style="list-style-type: none"> Tiedon keruu ja tulosten koostaminen THL:n koordinoimaan kypsyystason arviointiin ja nykytilan kuvaukseen <p>Valtakunnallisiin kehittämishankkeisiin osallistuminen</p> <ul style="list-style-type: none"> Osallistutaan seuraaviin valtakunnallisten toimijoiden ja alueiden yhteiseen suunnittelu-, määrittely ja selvitysten tekemiseen: <ul style="list-style-type: none"> (1.a) Asiakaspalautteen keruu (1.d) Itse- ja omahoidon tuki Omätietovarannolla (1.e) Kansalaisten etäpalvelujen, ammattilaisten digitaalisten työvälineiden sekä digitaalisten mielenterveyspalveluiden kehittämistyö (1.f) Työttömille suunnattu sähköinen itsearviointityökalu (1.g) Hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen kansallisen palvelukonseptin digitaaliset ratkaisut (1.h) Vertaistukipalvelujen edistäminen (2.a) Ammattihenkilön digitaaliset työvälineet (2.b) Keskitetty asiakas- ja palveluohjauksen toimintakonsepti

	<ul style="list-style-type: none"> - (3.a) Toiminnanohjaus - (3.b) Väestön palvelutarpeen ennakointi edistyneiden tietojohtamisen ratkaisuiden avulla <p>Aiemmin aloitettujen kehittämishankkeiden jatkaminen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asiakkuussegmentointi: Tulevaisuuden sotekeskus-hankkeessa edistetyn asiakassegmentaatiomallin jatkokehittäminen sekä segmentaatiotyövälineiden käytettävyyden arviointi ja yhteistyö YTA-alueen kanssa. • Asiakaspalautteen keruu: Tulevaisuuden sotekeskus-hankkeessa aloitettuun digitaalisen asiointin edistämiseen liittyvän sähköisen asiakaspalautteen mallin laajentaminen digitaaliseen asiointiin. • Toiminnanohjaus: Alueuudistuksessa aloitettu RAI-mittariston yhteen toimivuus kahden kuntayhtymän alueella toiminnanohjauksen yhdenmukaistamiseksi sekä analysoinnin edistämiseksi • Toiminnanohjaus: Tulevaisuuden sotekeskus-hankkeessa aloitettu johtamisen tukijärjestelmien käytön ja hyödyn arviointi sekä käytön laajentaminen koko hyvinvointialueelle • Toiminnanohjaus: Tulevaisuuden sotekeskus-hankkeessa pilotoidun sydämen vajaatoimintapotilaan etäseurantamallissa tunnistetun dataliikenteen alustaratkaisun arkkitehtuuriselvitys laajemmin etämonitoroinnin ratkaisujen mahdollistamiseksi hyvinvointialueella. <p>Vuosien 2023–2025 toimenpideohjelman laatiminen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Laaditaan alueen THL:n koordinoiman kypsyystason arvioinnin ja nykytilan kuvauksen perusteella tarkennettu toimenpidesuunnitelma vuosille 2023–2025
Vastuutaho	<p>Totutuksesta vastaa:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hankepääällikkö / hankejohtaja <p>Muut työhön osallistettavat tahot:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ICT-tiimi (ICT-projektipääällikkö, ICT-koordinaattorit) - Hanketuki (Palvelumuotoilija, controller) - Järjestelmien kehittäjät - Ostopalvelut
Alustava toimenpidesuunnitelma 2023–2025	<p>Digitaaliseen sote-palveluverkostoon liittyvien uusien digitaalisten innovaatioiden käyttöönotto ja jalkauttaminen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Digitaalisen asiointialustan käyttöönotto koko hyvinvointialueella • YTA-alueen yhteisten digitaalisten palvelujen kehittäminen ja mahdollinen käyttöönotto • Digitaalisten innovaatioiden lisääminen osaksi asiointialustaa (esim. palveluohjauksen digitaaliset ratkaisut, palveluketjujen toiminnan ohjaus) • Digitaalisten innovaatioiden pilotointi tunnistetuilla kohderyhmillä ja laajentaminen myös muihin asiakasryhmiin)

5 Tuotokset, tulokset ja vaikutukset

Hankkeen lopputuloksena syntyy Etelä-Savon digitaalinen sote-palveluiden verkosto, joka 1) yhdenmukaistaa alueen etä- ja digipalveluita yhdeksi toiminnalliseksi kokonaisuudeksi perus- ja erityispalvelujen tueksi 2) edistää Etelä-Savon alueen kansalaisten pääsyä sekä terveydenhuollon laillistetun ammattilaisen että sosiaalipalvelujen ammattilaisten luokse ajasta ja paikasta riippumatta ja 3) painottaa tuotantokapasiteettia vaikuttavaan palvelutuotantoon. Yhteenvedo hankkeen tuloksista, tuotoksista ja vaikutuksista on kuvattu taulukossa 7.

Taulukko 7 Yhteenveto tuloksista, tuotoksista ja vaikutuksista

Inv	Tuotos 2022	Tulokset	Vaikutukset
1	<ul style="list-style-type: none"> Selvitys nykytilasta ja jäsentynyt kuvaus tahtotilasta Toimenpidesuunnitelma vuosille 2023–2025 Omaoloa-palvelun käyttöä laajennettu Digitaalisen asiointialustan käyttöä laajennettu Chat- ja chatbot-kokonaisuuksien käyttöä laajennettu Digitaalisten hoito- ja asiointipalvelujen sekä digitaalisten hoitopolkujen (Terveyskylä, YTA-yhteistyö) käyttöönottoon valmistauduttu Palvelutuotanto on kiinnitetty tavoitteellisesti osaksi hanketta Kahden shp:n laaturekisterit yhdenmukaistettu 	<ul style="list-style-type: none"> Hankkeen palveluprosessin selvittämisen yhteydessä lisätään oman organisaation kyvykkyyttä tutkia ja arvioida asiakaskysyntää sekä asiakasprosessien laatua ja suorituskykyä suhteessa kysyntään sekä luoda rajapinnat ylittäviä palvelukokonaisuuksia Valittujen kohderyhmien palvelu-, hoito- ja kuntoutusvelkaa on purettu Omaishoitajien palvelutarve on analysoitu ja he saavat sujuvan palveluohjauksen sekä monialaiset työtä tukevat palvelut työnsä tueksi Ikääntyneille on tarjolla helposti tavoitettavia monikanavaisia palveluita Pitkäaikaissairaiden hoidosta ja palvelusta on muodostettu monikanavainen kokonaisuus, jossa hyödynnetään sekä kansallisia että alueellisia digipalveluita Nuorilla mtp-riskin asiakkaille on tarjolla jäsentynyt ja vaiheistettuja, helposti tavoitettavia monikanavaisia palveluita (esim. en jaksa palvelu) Alueen yhtenäinen digitaalinen asiointialusta otettu käyttöön, minkä avulla yksittäisistä erillisratkaisuksista päästään eroon ja asiointialustan päälle voidaan toteuttaa eheä ja sujuvasti yhteen toimivana kokonaisratkaisu 	<ul style="list-style-type: none"> Kiireetön hoitoon pääsy nopeutuu valituilla kohderyhmillä Kiireetön hoitoon pääsy nopeutuu muilla kohderyhmillä Palvelu-, hoito ja kuntoutusvelka pienenee Palvelujen tuotantotapa on monimuotoistunut
2	<ul style="list-style-type: none"> Yhteiskehitetty suunnitelma hyvinvoinnin monialaisesta palvelukonseptista Toimenpidesuunnitelma vuosille 2023–2025 YhES-alustan käytettävyys on arvioitu YhES-alustan käyttöä laajennettu 	<ul style="list-style-type: none"> YhES-alusta hyödynnettävissä nuorilla mtp-riskin asiakkailta, pitkäaikaissairailta, ikääntyneillä ja omaishoitajilla 	<ul style="list-style-type: none"> Ennaltaehkäisevien ja varhaisen tuen palveluiden saatavuus ja saavutettavuus paranee
3	<ul style="list-style-type: none"> Toimenpidesuunnitelma vuosille 2023–2025 	-	-
4	<ul style="list-style-type: none"> Kypsyystason arviointi ja nykytilan kuvaus alueella käytössä olevista digitaalisista palveluista Toimenpidesuunnitelma vuodelle 2023–2025 Asiakassegmentaatio-työvälineiden käytettävyys arvioitu Sähköisen asiakaspalautteen malli laajennettu koko hyvinvointialueelle RAI-mittariston käyttö yhtenäistetty 	<ul style="list-style-type: none"> Digitaalisten innovaatioiden käyttöönottoa laajennettu alueella Digitaaliset palvelut mahdollistavat palveluiden tarjoamisen koko hyvinvointialueelle ajasta ja paikasta riippumattomana ratkaisuna Lisäksi digitaalisten palveluiden avulla voidaan vapauttaa ammattilaisten resursseja niihin palveluihin, jotka edellyttävät perinteisen asioinnin. 	<ul style="list-style-type: none"> Etä- ja digipalveluiden käyttö lisääntyy Kiireetön hoitoon pääsy nopeutuu

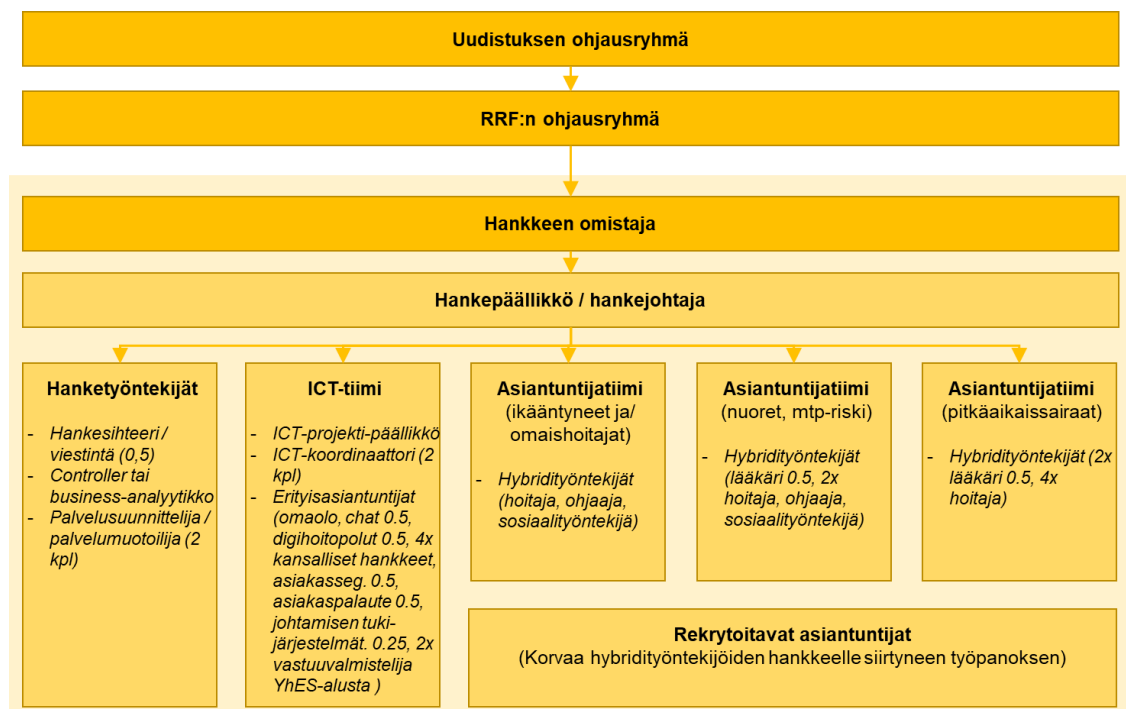
	<ul style="list-style-type: none"> • Johtamisen tukijärjestelmien hyödyt arvioitu • Dataliikenteen alustaratkaisun arkkitehtuuri selvitetty 		
--	---	--	--

6 Hankkeen hallinnointi

6.1 Hankkeen toimijat ja organisoituminen

Hankkeen hallinnoinnista vastaa Essote. Hankkeessa ovat mukana Etelä-Savon hyvinvointikuntayhtymän (Essote) kunnat, Itä-Savon sairaanhoitopiirin kuntayhtymän (Sosteri) kunnat, Pieksämäki, Rantasalmi ja Sulkava.

Hanketta ohjaa ohjausryhmä, jossa on edustus mukana olevien organisaatioiden sekä hyvinvointialueen johdosta. Ohjausryhmän vastuulla on seurata ja ohjata hankkeen toteutusta ja varmistaa tavoitteiden saavuttamisen ja yhteensovittaminen. Hankkeessa tehtävä kehitystyö liittyy kiinteästi sote-uudistuksen toteutukseen, joten hankkeen etenemisestä raportoidaan myös uudistuksen ohjausryhmälle. Hankkeen organisoituminen on esitetty kuvassa 4.



Kuva 4 Hankkeen organisoituminen

6.2 Hankkeen resurssit

Hankkeen operatiivisesta ohjauksesta vastaa hankkeen omistaja sekä hankkeelle nimettävät hankejohtaja / hankepääällikkö. Hankkeen omistaja vastaa asetettujen tavoitteiden kokonaiskoordinaatiosta yhdessä sote-uudistuksen vastuvalmistelijan kanssa. Hankkeen omistaja vastaa myös kokonaisprojektin yhteensovittamisesta Etelä-Savon aikaisempien sote-hankkeiden kanssa, sekä toimii ohjausryhmän

puheenjohtajana. Hankkeen hankejohtaja / hankepäällikkö vastaa puolestaan kokonaisprojektista sekä talouden ja tavoitteiden saavuttamisesta yhdessä hankkeen omistajan kanssa. Hankkeen omistaja toimii ohjausryhmän kokouksissa valmistelijana ja hankepäällikkö sihteerinä.

Hankkeen toteutuksesta vastaa hankkeelle nimettävät asiantuntijatiimit, ICT-tiimi, erityisasiantuntijat sekä hanketta tukeva tiimi. Hankkeen asiantuntijatiimit (3 kpl) muodostuvat hybridityöntekijöistä, jotka edistävät hankkeen toimenpiteitä. Asiantuntijatiimit tekevät yhteistyötä hankkeen toteutuksessa. Asiantuntijatiimit mm. edistävät digitaalisten työvälineiden käyttöönottoa, laajentamista ja yhteen toimivuutta osana omaa palvelutuotantoa. Lisäksi asiantuntijatiimit vastaavat mm. palvelu-, hoito- ja kuntoutusvelan ja hoitoon pääsyn nykytilan sekä nykyisten palveluketjujen ja kokonaisuuksien kartoittamisesta ja analysoimisesta. Hankkeen toteutukseen osallistuvien tai siihen kohdistettujen hybridityöntekijöiden työpanosta korvaamaan hankkeeseen hankitaan ostopalveluna henkilöstöä purkamaan alueelle muodostunutta palvelu-, hoito-, kuntoutusvelkaa.

Hankkeen ICT-tiimi muodostuu ICT-projektipäälliköstä sekä kahdesta ICT-koordinaattorista. ICT-projektipäällikkö vastaa digitaalisen sote-keskuksen kokonaisratkaisusta sekä sen sovittamisesta alueellisten tietohallintojen kanssa järjestelmäarkkitehtuuriin hyödyntäen olemassa olevia järjestelmiä ja järjestelmätoimittajia. ICT-projektipäällikkö suunnittele yhdessä hankkeen omistajan kanssa uusien investointia tarpeen ja vastaa digitaalisen sote-keskuksen SMO:n toteutuksesta alueellisesti tietohallintojen kanssa. Hankkeen ICT-koordinaattorit tukevat laajentuvien digitaalisten järjestelmien käyttöönottoa. ICT-tiimi vastaa myös kypsyystason arvioinnista ja nykytilan kuvauksesta alueella käytössä olevista digitaalisista palveluista. Hankkeen ICT-tiimin lisäksi hankkeessa tehtävän toimintamallien käytön kehittämisessä ja laajentamisessa hyödynnetään erityisasiantuntijoiden työpanosta (mm. Omaolo, digitaalinen asiointialusta, chat-palvelut, digitaaliset hoitopolut, asiakassegmentointi, asiakaspalaute, johtamisen järjestelmät).

Hankkeen asiantuntija ja ICT-tiimien lisäksi hanketta tukee muita asiantuntijoita. Hankesihteerit tukevat hankepäällikköä hankkeen hallinnointiin liittyvissä tehtävissä sekä maksatukseen ja laskutukseen liittyvissä tehtävissä. Controller / business-analytikko vastaa hankkeen tavoitteiden kustannusvaikutusten laskennasta ja tukee tuotannon suunnittelua, tietojen analysointia tuotannon vaikutusten arviointiin. Palvelusuunnittelijat / palvelumuotoilijat yhteensovittavat palvelujen digitalisointia ja yhteen toimivuutta palvelutuotannon kanssa mm. asiointialustan ja digitaalisten viestintävälineiden kanssa sekä vastaavat asiakaskokemuksen parantamisesta. Oman työpanoksen lisäksi hankkeessa hyödynnetään asiantuntijapalveluiden ostoja mm. kokonaissuunnittelussa, digitaalisessa muutoksentuessa, selvityksessä sekä digitaalisten ratkaisujen käytön laajentamisessa.

6.3 Viestintä

Hankkeen viestintä sovitetaan yhteen jo aikaisemmin aloittaneiden hankkeiden kanssa ja tästä huolehtii hankejohto. Tällä varmistetaan se, että hyvinvointialueen viestinnästä muodostuu eheä kokonaisuus ja eri hankkeiden tiedotustarpeet saadaan muodostettua kokonaisuudeksi. Hankkeen sisäisessä viestinnässä vastuuta jaetaan myös hankkeen osatoteuttajille.

Hankkeen ensimmäisessä vaiheessa viestinnän ensisijainen kohderyhmä on hankkeessa mukana olevien organisaatioiden johto, organisoinnista vastaavat esimiehet

sekä henkilöstö. Sisäisen viestinnän tavoitteena on varmistaa hankkeen muutoksen sujuva läpivienti ja osallistaa henkilöstö muutoksen toteutukseen. Hankkeen toinen tärkeä kohderyhmä on sidosryhmät (mm. kolmannen sektorinedustus, järjestöt ja muut toimijat) ja alueen asukkaat. Hankkeen toisessa vaiheessa vuosina 2023–2025 alueen asukkaille ja sote-palveluiden asiakkaille laaditaan erikseen selkeä viestintäkokonaisuus digitaalisessa sosiaali- ja terveystaloudessa asioinnista. Kokonaisuudessaan hankkeen viestintää täsmennetään yhdessä hyvinvointialueen uudistuksen viestinnän kanssa.

6.4 Seuranta ja arviointi

Hankkeen seurannan ja arvioinnin tavoitteena on tarkastella hankkeen toimenpiteiden onnistumista ja tunnistaa mahdollisia muutostarpeita hankkeen toteutuksessa. Seuranta ja arviointia varten hankkeessa kerätään ja analysoidaan Etelä-Savon toiminnan dataan pohjautuvaa aineistoa. Hankkeen arvioinnin kriteeristö ja indikaattorit perustuvat RRF-rahoituksen tavoitteisiin. Taulukossa 8 on kuvattu hankkeessa seurattavat keskeiset mittarit ja niiden arviointiin kerättävä tieto.

Taulukko 8 Yhteenveto hankkeessa seurattavista mittareista ja hyödynnettävästä aineistoista

Tavoite / toimenpide	Mittari	Seuranta
1. Edistää hoitotakuun toteutumista sekä purkaa Covid-19 pandemian aiheuttamaa sosiaali- ja terveydenhuollon palvelu-, hoito- ja kuntoutusvelkaa (koko väestössä ja valituissa kohderyhmissä)		
Indikaattori: 80 % sosiaali- ja terveyskeskuksista saavuttaa 7 vuorokauden hoitoon pääsyn määrääjän kiireettömässä hoidon käynneissä (kvartaali 4 / 2025 mennessä)	- Ensimmäinen vapaa, kiireetön aika (T3) - Ammattihenkilön vastaanotolle 7 vrk odottaneiden % osuus - Kuntoutusta 7 vrk odottaneiden %-osuus - Yhteydenottojen määrän ja käyntien määrän kehitys - Seurannan mittarit täsmentyvät v. 2022 nykytila-analyysin perusteella	Mittareiden tulosten toteutumista seurataan v.2022 soveltuvasti kuukausitasolla Seurannasta vastaa hankepääällikkö / hankkeen omistaja Seurannan mittarit tarkentuvat v. 2023–2025 hankkeen aikana tehtävässä suunnittelussa
Toimenpide: Selvitetään ja analysoidaan Etelä-Savon palvelu-, hoito- ja kuntoutusvelan ja hoitoon pääsyn nykytila sekä kartoitetaan nykyiset palveluketjut ja kokonaisuudet	- Selvitys valmistunut suunnitellusti	Mittareiden tulosten toteutumista seurataan v.2022 soveltuvasti Seurannasta vastaa hankepääällikkö
Toimenpide: Puretaan Covid-19 pandemian aiheuttamaa palveluvelkaa tunnistettujen kolmen kohderyhmän palveluissa	- Hankkeen kohderyhmien palveluvelkaa on purettu - Seurannan mittarit täsmentyvät v. 2022 nykytila-analyysin perusteella	Mittareiden tulosten toteutumista seurataan v.2022 soveltuvasti Seurannasta vastaa hankepääällikkö
Toimenpide: Jalkautetaan aiemmin aloitettujen asiakkaille ja ammattilaisille kohdistettuja digitaalisia toimintamalleja: - omaolon käyttöönoton laajennus - Chat- ja chatbot-toiminnallisuuksien laajentaminen - Digitaalisten hoitopolkujen laajentaminen	- Malleja laajennettu suunnitellusti - Asiakastytyväisyys (NPS) - Asiakasryhmäkohtaiset elämänlaatumittarit (esim. 3x10D) - Yhteydenottojen määrän ja käyntien määrän kehitys	Mittareiden tulosten toteutumista seurataan v.2022 soveltuvasti Seurannasta vastaa hankepääällikkö

- Laaturekisterien yhdenmukaistamisen jatkaminen	- Seurannan mittarit täsmentyvät v. 2022 nykytila-analyysin perusteella	
2. Kohdentaa toiminnan painopistettä ennaltaehkäiseviin palveluihin ja ongelmien varhaiseen tunnistamiseen sekä mallintaa digitaaliset palvelut rakenteelliseksi osaksi palvelupolun vaiheistusta		
Indikaattori: Osana sosiaali- ja terveydenhuollon uudistusta kehitetään ja otetaan käyttöön monialaisten palvelujen integroidut toimintamallit ja digitaaliset palvelut 22 hyvinvointialueella (kvartaali 4 / 2024 mennessä)	- Malli otettu käyttöön suunnitellusti	Mittareiden tulosten toteutumista seurataan v.2022 soveltuvasti Seurannasta vastaa hankepäällikkö
Toimenpide: Hyvinvoinnin monialaisen palvelukonseptin kehittämiseen osallistuminen	- Kansalliseen työhön osallistuttu suunnitellusti	Mittareiden tulosten toteutumista seurataan v.2022 soveltuvasti Seurannasta vastaa hankepäällikkö
Toimenpide: Alueella jo käytössä olevan YhES-alustan käytön laajentaminen tukemaan etenkin tunnistettujen heikommassa asemassa olevien asiakasryhmien ennaltaehkäisevien palveluiden kohdistamisessa	- Mallia laajennettu suunnitellusti	Mittareiden tulosten toteutumista seurataan v.2022 soveltuvasti Seurannasta vastaa hankepäällikkö
3. Vahvistaa sosiaali- ja terveydenhuollon kustannusvaikuttavuutta tukevaa tietopohjaa ja vaikuttavuusperusteista ohjausta		
<i>Indikaattorit ja mittarit tarkentuvat syksy 2022 haussa</i>	<i>Indikaattorit ja mittarit tarkentuvat syksy 2022 haussa</i>	<i>Indikaattorit ja mittarit tarkentuvat syksy 2022 haussa</i>
4. Ottaa käyttöön hoitotakuuta edistävät palvelumuotoillut digitaaliset innovaatiot ja aloittaa digitaalisen sotepalveluverkoston rakentaminen		
Indikaattori: 45 % kontakteista hoidetaan etänä sähköisin välinein (puhelin, chat, etäpalvelut. Kvartaali 4 / 2025 mennessä)	- Käyntiä korvaavat sähköiset asiointit (ml. puhelut) %-osuus kaikista käynneistä - Seurannan mittarit täsmentyvät v. 2022 nykytila-analyysin perusteella	Mittareiden tulosten toteutumista seurataan v.2022 soveltuvasti kuukausitasolla Seurannasta vastaa hankepäällikkö / hankkeen omistaja
Toimenpide: Kypsyystason arviointi ja nykytilan kuvaus alueella käytössä olevista digitaalisista palveluista	- Selvitys valmistunut suunnitellusti	Mittareiden tulosten toteutumista seurataan v.2022 soveltuvasti Seurannasta vastaa hankepäällikkö
Toimenpide: Valtakunnallisiin kehittämishankkeisiin osallistuminen	- Yhteistyöhön osallistuttu suunnitellusti	Mittareiden tulosten toteutumista seurataan v.2022 soveltuvasti Seurannasta vastaa hankepäällikkö
Toimenpide: Aiemmin aloitettujen kehittämishankkeiden jatkaminen - Sähköisen asiakaspalautteen mallin laajentaminen	- Malleja laajennettu suunnitellusti	Mittareiden tulosten toteutumista seurataan v.2022 soveltuvasti

<ul style="list-style-type: none"> - RAI-mittariston yhteen toimivuus ja analysaattori - Johtamisen tukijärjestelmien hyödyn arviointi ja laajentaminen - Data liikenteen alustaratkaisun arkkitehtuuriselvitys 		Seurannasta vastaa hankepäällikkö
--	--	-----------------------------------

6.5 Riskit ja niihin varautuminen

Taulukossa 9 on kuvattu hankkeeseen liittyvät keskeisimmät tunnistetut riskit ja toimenpiteet niiden todennäköisyyksien pienentämiseksi sekä vastuutaho, jonka vastuulla on riskien seuranta ja niihin varautuminen. Riskejä tunnistetaan ja tarkennetaan myös hankkeen toteutuksen aikana, sillä osa riskeistä ei välttämättä ilmene hankkeen ensimmäisten kuukausien aikana.

Taulukko 9 Hankkeen tunnistetut riskit ja toimenpiteet niiden ehkäisemiseksi sekä riskien seurannasta vastuussa oleva taho

Riskin kuvaus	Seuraus jos riski toteutuu	Toimenpiteet riskin poistamiseksi tai pienentämiseksi	Vastuutaho
Keskeisiä avainhenkilöitä ei saada sitoutettua hankkeeseen.	Hankkeen toteutus ei onnistu halutulla tavalla, ja uusia toimintamalleja ei saada levitetty Etelä-Savon laajuisesti.	Hankkeen valmisteluvaiheessa palvelutuotannon keskeisimmät avainhenkilöt on osallistettu hankkeen suunnitteluun ja hankkeeseen sitoutumiseen	Hankepäällikkö
Organisaatioiden henkilöstö ei sitoudu kehittämistyöhön ja muutoksen tekemiseen tai hankehenkilöstö vaihtuu.	Hankkeen kehitystyö ja toimenpiteiden läpivienti ei toteudu suunnitellun mukaisesti.	Johtamisella varmistetaan osallistumisen mahdollisuus ja sitä odotetaan kaikilta sidosryhmiltä. Toiminnan muutos suunnitellaan yhdessä operatiivisen palvelutuotannon kanssa Hankkeessa varmistetaan jatkuva resurssiseuranta.	Hankepäällikkö Toimintayksiköiden esimiehet ja päälliköt
Organisaatioiden osaaminen ei ole riittävää.	Hankkeen kehitystyö ja toimenpiteiden läpivienti ei toteudu suunnitellun mukaisesti.	Hankkeen esimiehet valmennetaan muutoksen läpiviemiseen, kartoitetaan osaamispuutteet ja koulutetaan henkilöstöä tarvittaessa. Hyödynnetään henkilöstön kokemusta ja asiantuntijuutta Täydennetään osaamista ja muutoksen tukea asiantuntijapalveluustoilla.	Hankepäällikkö Organisaation johto, päälliköt ja esimiehet
Järjestelmien tuottama tieto ei ole käyttökelpoista	Hankkeessa tehtävät analyysit ja selvitykset eivät onnistu	Hankkeessa tunnistetaan vaihtoehtoisia menetelmiä toteuttaa tarvittavat selvitykset (esim. henkilöstöä osallistaen haastatteluin, valmistaudutaan hakemaan ja tuottamaan tietoa manuaalisesti)	Hankepäällikkö