

Suomen kestävän kasvun ohjelma

POP-Digi-Hoitotakuu
Digitaaliset palvelut hoitotakuun
edistäjänä Pohjois-Pohjamaalla
Tarkennettu hankesuunnitelma

Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue
26.8. 2022



Euroopan unionin rahoittama –
NextGenerationEU

Sisällysluettelo

1	Hankkeen tarve ja rajaukset muihin kehittämishankkeisiin	3
2	Kohderyhmä	4
3	Hankkeen tavoitteet	4
4	Toteutus.....	5
4.1	Aikataulu.....	5
4.2	Toimenpiteet.....	5
4.2.1	Edistetään hoitotakuun toteutumista sekä puretaan koronavirusilanteen aiheuttamaa hoito-, kuntoutus- ja palveluvelkaa	6
4.2.2	Edistetään hoitotakuun toteutumista vahvistamalla ennaltaehkäisyä ja ongelmien varhaista tunnistamista	10
4.2.3	Vahvistetaan sosiaali- ja terveydenhuollon kustannusvaikuttavuutta tukevaa tietopohjaa ja vaikuttavuusperusteista ohjausta	11
4.2.4	Otetaan käyttöön hoitotakuuta edistävät palvelumuotoillut digitaaliset innovaatiot ...	11
	Tuotokset, tulokset ja vaikutukset	13
6	Hankkeen hallinnointi.....	15
6.1	Hankkeen toimijat ja organisoituminen.....	15
6.2	Viestintä.....	16
6.3	Seuranta ja arviointi	16
6.4	Riskit ja niihin varautuminen	17

1 Hankkeen tarve ja rajaukset muihin kehittämishankkeisiin

Pohjois-Pohjanmaa on hyvinvointialueena monimuotoinen: väestörakenteen näkökulmasta alue on erityisesti lasten ja nuorten alue, mutta alueella 75 vuotta täyttäneiden määrän kasvu on nopeaa. Hyvinvointialue kattaa isoja ja pienempiä kaupunkialueita, mutta myös alueita, joissa etäisyydet ovat pitkiä ja asutus harvaa. Lisäksi sote-palveluiden tarpeessa on hyvinvointialueen sisällä alueellista vaihtelua ja palveluita tarjotaan usean toimijan toimesta. Korona-pandemia on aiheuttanut hoito-, palvelu- ja kuntoutusvelkaa (THL, 2021), jotka näkyvät myös Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueella. Esi-merkiksi sote-palvelujen nettokustannukset kasvoivat vuonna 2020 4 %, ja skaalatut koronakustannukset olivat n. 29,1 miljoonaa euroa. Koronakustannusten vaikutusta on kuitenkin vielä kokonaisuutena haasteellista arvioida, sillä kertynyt hoito- ja palveluvelka näkyy kustannuksissa viiveellä. Tällä hetkellä koronan seurauksena palvelut ovat ruuhkautuneet ja hoidot viivästyneet niin terveyden- kuin sosiaalihuollon puolella. Hyvinvointialueella tarvitaan toimintamallien ja palvelurakenteiden uudistamista ja jatkuvaa kehittämistä. Lisäksi tarvitaan uusien ratkaisujen käyttöönottoa ja kehittämistä etä- ja lähipalveluiden tarjoamiseksi ja palveluverkostojen muodostamiseksi. Erityisesti digitaaliset palvelut ja teknologiset ratkaisut ovat merkittävässä roolissa tässä uudistamis- ja kehittämistyössä koronapandemian myötä. Tällä hetkellä näiden palveluiden saatavuudessa ja saavutettavuudessa on kuitenkin hyvinvointialueen sisällä alueellista vaihtelua, mikä omalta osaltaan vaikuttaa hoito-, palvelu-, ja kuntoutusvelan purkuun.

Sosiaali- ja terveystalouteen liittyvää kehittämistyötä on tehty Pohjois-Pohjanmaalla pitkään. Kehittämistyö on käynnistynyt PopSTer-hankkeessa (2015–2017), jossa kuvattiin tuolloin alueen nykytila ja palvelutarpeet. POPmaakunnan esivalmistelu toteutettiin vuosina 2017–2019, ja valmistelutyössä analysoitiin palveluiden tilaa ja tulevaisuutta palvelukokonaisuuksittain. Integraatiohanke, jossa Oulun kaupungin hyvinvointipalvelut ja Pohjois-Pohjanmaan sairaanhoitopiiri aloittivat yhteisen selvitystyön, käynnistyi syksyllä 2018. Integraatiohanke laajennettiin keväällä 2019 kattamaan kaikki maakunnan kunnat. Tämä käynnissä oleva hanketyö sisällytetään kokonaisuudessaan Pohjois-Pohjanmaan Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus- ja Rakenneuudistusta palvelevan alueellisen valmistelun hankkeisiin. Tällä hetkellä Tulevaisuuden sote-keskus -hankkeen ja rakenneuudistusta palvelevan alueellisen valmistelun hankkeita on toteutettu Pohjois-Pohjanmaalla kiinteänä yhtenä kokonaisuutena alkusyksystä 2020 käynnistyneessä POPsote-hankkeessa, joka jatkuu edelleen. POPsote-hankkeessa on kehitetty ja kehitetään hyvinvointialueen laajuisesti asukkaiden terveyttä ja hyvinvointia tukevia palveluita sekä ratkaisuja seuraavien kehittämissuunnitelmien kautta: Lapset, nuoret ja perheet, Mielenterveys- ja päihdepalvelut, Ikäihmiset, Hoitotakuu, Kuntoutus ja Vammaispalvelut. Alueella käyttöönotetaan tulevana vuosina digitaalinen sote-keskus, joka mahdollistaa ajasta ja paikasta riippumattoman asionnin sosiaali- ja terveydenhuoltoon.

Tämä POP-Digi-Hoitotakuu-hanke nivoutuu vahvasti hyvinvointialuevalmistelutyöhön sekä POPsote-hankkeeseen, ja näissä tehty ja edelleen tehtävä kehittämistyö toimivat pohjana tälle hankkeelle. Päällekkäisten toimintojen ennaltaehkäisemiseksi hankesuunnitelma on valmistelu laaja-alaisessa yhteistyössä alueen eri toimijoiden kanssa. Hankkeessa tehdään yhteistyötä POPsote-hankkeen sekä hyvinvointialueen eri toimijoiden ja verkostojen kanssa. Hanke täydentää digitaalisten palveluiden osalta jo käynnissä olevia Tulevaisuuden sote-keskushankkeiden perustason mielenterveyspalveluita kehittäviä hankkeita, sekä näitä yhdistävää yliopistosairaaloiden Terapiat etulinjaan-koordinaatiohanketta, jotka ovat käynnistyneet 1.1.2022. Lisäksi yliopistosairaanhoitopiirit ovat yhteistyössä kehittäneet Terveyskylän palveluita yhteisten tavoitteiden saavuttamiseksi. POP-Digi-Hoitotakuu-hanke tukee Terveyskylä-yhteistyötä ja Terveyskylän tarjoamien palveluiden jalkauttamista hyvinvointialueelle.

2 Kohderyhmä

Hankkeen ensimmäisenä toimenpiteenä tunnistetaan ne keskeiset kohde- eli asiakasryhmät, joiden palveluita lähdetään kehittämään hoitoon pääsyn sekä hoito-, kuntoutus- ja palveluvelan purkamisen edistämiseksi. Hankkeen jo etukäteen tunnistettuina kohderyhminä ovat nuoret, joiden hoitoon pääsyä ja palveluiden kehittämistä edistetään yliopistosairaalayhteistyössä Terapiat etulinjaan-hankkeen kautta. Lisäksi toimenpiteitä kohdistetaan jo tunnistettuna asiakasryhmänä vammaisiin ja suun terveydenhuollon asiakkaisiin. Hankkeen yhtenä etukäteen määritettynä kohderyhmänä ovat myös ammattilaiset. Hankkeen aikana keskeisiä asiakas-, potilas-, ja muita sidosryhmiä sekä ämmättilaisia osallistetaan toiminnan suunnitteluun, toteutukseen ja arviointiin hyvinvointialueella kehitetyn yhteiskehittämismallin mukaisesti. Ammattilaisten osallistamisessa hyödynnetään lisäksi Terapiat etulinjaan-hankkeen koulutus- ja valmennusallustaa.

3 Hankkeen tavoitteet

Hankkeen kokonaistavoitteena on edistää hoitoon pääsyä ja palvelujen saatavuutta Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueella edistämällä, laajentamalla ja yhdenmukaistamalla alueellisesti kehitettyjen sekä kansallisten digitaalisten palveluiden käyttöönottoa ja käyttöä. Hankkeessa vahvistetaan digitaalisten palveluiden katveeseen jääville asukkailla tarjottavia palveluita sekä tuetaan näitä henkilöitä digitaalisten palveluiden käyttöönottoon ja käyttöön. Hanke edistää hoitoon pääsyä sekä hoito-, palvelu- ja kuntoutusvelan purkua. Digitaalisia palveluja kehittämällä ja käyttöönottamalla edistetään fyysisten sosiaali- ja terveystalveluiden sekä hoitotakuun toteutumista. Vaikuttavien digitaalisten palveluiden käyttö vapauttaa henkilöresurssia potilas/asiakastyöhön sekä osaltaan turvaa hoidon jatkuvuutta. Hankkeen tavoitteena on edistää hyvinvointialueen digitaalisten palveluiden arkkitehtuurin rakentumista ja toteutumista, joka nojautuu kansalliseen itse- ja omahoidon arkkitehtuuriin. Tavoite tukee digitaalisten palvelujen tasavertaista saatavuutta sekä digitaalisten palveluiden kehittämis- ja johtamistyötä.

Hankkeelle on asetettu myös investointikohtaiset tavoitteet:

Investointi 1:

Edistää hoitotakuun toteutumista ja hoito-, kuntoutus- ja palveluvelan purkamista 1) tunnistamalla ne asiakasryhmät, joiden palveluketjuja ja -kokonaisuuksia on ensisijaisesti tarpeen kehittää hyvinvointialueella, 2) kehittämällä perusterveydenhuollon vastaanotto- toimintaa ja parantamalla hoidontarpeen arvioinnin prosessia sekä 3) edistämällä heikossa / haavoittuvassa asemassa olevien hoitoon pääsyä ja 4) jalkauttamalla jo käytössä olevia digitaalisia toimintamalleja hyvinvointialueelle.

Investointi 2:

Edistää hoitotakuun toteutumista vahvistamalla ennaltaehkäisyä ja ongelmien varhaista tunnistamista suunnittelemalla ja käyttöönottamalla hyvinvoinnin monialainen digitaalinen palvelukonsepti hyvinvointia edistävien palvelujen ja toimintojen löytämiseksi. Osana ennaltaehkäisyn vahvistamista ja ongelmien varhaista tunnistamista jatkokehitetään elintapaohjauksen digitaalisen palvelutarjottimen seuraava versio.

Investointi 4:

Arvioida hyvinvointialueen digitaalisten palveluiden kypsyystaso sekä edistää hoitoon pääsyä ottamalla käyttöön ja kehittämällä 1) kansalaisten digitaalisia palveluita ja 2) ammattilaisten digitaalisia järjestelmiä. Hyvinvointialueen digitaalisten palveluiden integraatioiden suunnittelun tueksi kootaan tietoa kansallisesti ja kansainvälisesti kehitteillä tai käytössä olevista vaikuttavista toimintamalleista.

4 Toteutus

4.1 Aikataulu

Hankkeen etenee vaiheittain seuraavien vaiheiden mukaisesti.

05-06/2022: Valmisteluvaihe

- Hankkeen käynnistämisen valmistelu, mm. hanke- ja poliittisen organisaation tarkentaminen, rekrytointien käynnistäminen, kilpailutusten valmisteleminen, työtilojen ja -välineiden organisointi.
- Hankeviestinnän käynnistäminen ja eri toimijoiden osallisuuden edistäminen.
- Hankkeen suunnitelman tarkentaminen.
- Kansalliseen verkostotyöskentelyyn osallistuminen (mm. THL, STM).

06–12/2022: Aktiivisen työskentelyn vaihe

- Hankkeen toimenpiteiden käynnistäminen toimenpidekohtaisten toimeenpanosuunnitelmien mukaisesti
- Nykyisten kehittäjäverkostojen kytkeminen mukaan hankkeeseen ja tarvittavien verkostojen, tiimien jne. muodostaminen.
- Tulevaisuuden sote-keskus -hankkeen liittymäkohtien ja yhteisten tavoitteiden tarkentaminen (mm. digipalvelut, tietojohtaminen, palvelustrategia, hyte-työ).
- Hyvien käytäntöjen ja laajennettavien toimintamallien täsmentäminen.
- Ostopalveluiden kilpailuttaminen ja palvelujen hankinta.
- Kansalliseen verkostotyöskentelyyn osallistuminen (mm. THL, STM).
- Hankkeen toiminnan ja talouden ohjauksen, seurannan, arvioinnin ja raportoinnin toteuttaminen suunnitelman mukaisesti.
- Aktiivisen ja osallistavan viestinnän toteuttaminen hankkeen toimenpiteistä ja etenemisestä.
- Seuraavan kierroksen rahoitushakemusten valmisteleminen toimenpidekohtaisten kokonaissuunnitelmien toteuttamiseksi.
- Valmistaudutaan hankkeen päättämiseen liittyviin toimenpiteisiin.

12/2022: Hankkeen päättäminen

- Hankkeen päättäminen ja päättämiseen liittyvien toimenpiteiden toteuttaminen.

01/2023–12/2025: Kehittämistyön jatkaminen ja siirtyminen hyvinvointialueelle

- Kokonaissuunnitelmien mukaisia toimenpiteitä ja kehittämistyön syventämistä jatketaan.

4.2 Toimenpiteet

Hanke koostuu kahdeksasta toimenpidekokonaisuudesta:

Investointi 1:

Toimenpide 1: Asiakkuussegmentointi

Toimenpide 2: Perusterveydenhuollon vastaanotto toiminnan kehittäminen

Toimenpide 3: Heikossa / haavoittuvassa asemassa olevien hoitoon pääsyn edistäminen

Toimenpide 4: Erikseen määriteltyjen digitaalisten toimintamallien jalkauttaminen

Investointi 2:

Toimenpide 5: Hyvinvoinnin monialaisen palvelukonseptin kehittäminen

Investointi 4:

Toimenpide 6: Hyvinvointialueen digitaalisten palveluiden kypsyystason arviointi

Toimenpide 7: Kansalaisten digitaalisten palvelujen käyttöönotto ja kehittäminen

Toimenpide 8: Ammattilaisten digitaalisten järjestelmien käyttöönotto ja kehittäminen

- 4.2.1 Edistetään hoitotakuun toteutumista sekä puretaan koronavirustilanteen aiheuttamaa hoito-, kuntoutus- ja palveluvelkaa

Toimenpide 1: Asiakkuussegmentointi

Tässä hankkeessa asiakassegmentointi ymmärretään asiakkuussegmentointina, jonka avulla kyetään hahmottamaan palvelutarpeet ja niiden mukaiset asiakasvirrat rakentamaan, organisoimaan ja resursoimaan palvelupolkuja, kehittämään osaamista ja yhteistyökäytäntöjä sekä selkiyttää johtamisjärjestelmiä (THL, 2021).

1a) Tunnistetaan ja määritellään ne asiakasryhmät, joiden palveluketjuja ja -kokoansuuksia on ensisijaisesti tarpeen kehittää hyvinvointialueella. Tunnistetaan ja määritellään paljon palveluja käyttävät asiakasryhmät.

1b) Tunnistetaan ja kuvataan haavoittuvat asiakasryhmät sekä heidän hoito-, palvelu-, ja kuntoutusvajeensa. Huomioidaan koronan vuoksi syrjäytyneet tai palvelua paitsi jääneet asiakasryhmät (mm. pitkäaikaissairauksia sairastavat, mielenterveyspotilaat, sydänpotilaat, syöpäpotilaat, suun terveydenhuollon riskipotilaat)

1 c) Tunnistetaan ne asiakasryhmät, jotka jäävät digipalveluiden katveeseen (mm. ikään-tyneet ja he, jotka ei jaksa/halua/osaa käyttää digitaalisia palveluja)

Toimenpiteessä toteuttavat tehtävät / toiminnot:

1a + 1b + 1 c) Asiakasryhmät tunnistetaan ja analysoidaan viimeisimmät saatavilla olevat tilastot ja hyvinvointiedot hyvinvointialueen terveys- ja sosiaalipalveluiden käytöstä, palvelutarpeista sekä kiireettömän hoidon, palvelun, kuntoutuksen ja suun terveydenhuollon hoitajanoista.

Toimenpiteen toteuttajat, yhteistyötahot ja toteuttamistapa:

Toimenpide toteutetaan alueellisessa yhteistyössä hyödyntäen kansallisia tutkimuksia ja pilotteja. Datan analysointi nostaa esille em. käyttäjäryhmät (monialainen palvelujen tarve). Tarvitaan monialainen työryhmä, joka yhteisesti tunnistaa ja kuvaa asiakasryhmät. Henkilöstömenoja ja ostopalvelua.

Toimenpiteeseen liittyvät investoinnit / hankinnat:

Toimenpiteeseen liittyy henkilöstöresursseja ja asiantuntijapalveluostoja.

Toimenpiteessä hyödynnettävät hyvät käytännöt ja toimintamallit:

Määrittelytyön tukena hyödynnetään kansallisesti tehtyä asiakkuussegmentointia sekä alueella tehtyä aiempaa työtä asiakasryhmien tunnistamiseksi mm. Peruspalvelukuntayhtymä Kallion yhteisasiakkuus-toimintamalli.

Toimeenpanosuunnitelma vuodelle 2022:

1a + 1b) Asiakkuussegmentointi suoritetaan hankkeen alussa ensimmäisenä toimenpiteenä. Segmentointitietoa hyödynnetään palveluketjujen ja -kokonaisuuksien suunnittelussa läpi hankkeen niissä toimenpiteissä, jotka edellyttävät tämän tiedon hyödyntämistä sekä toisen vaiheen hankkeen kehittämistoimenpiteiden suunnittelussa. Aineiston keruussa keskitytään olemassa olevan datan hyödyntämiseen ja haastatteluihin.

1 c) Digipalveluiden katveeseen jääville asiakkaille luodaan suunnitelma heidän tarpeidensa mukaisten palveluiden varmistamiseksi sekä heidän tukemiseksi digipalveluiden käyttöönottoon. Suunnitelmassa huomioidaan asiakasryhmien erityispiirteet, kuvataan keinot heidän palvelujen saatavuuden ja saavutettavuuden varmistamiseksi sekä kuvataan palveluiden tavoitetila vuonna 2025.

Kokonaissuunnitelma vuosille 2023–2025:

1a) + 1b) Hyödynnetään asiakkuussegmentoinnista saatu tieto koko hyvinvointialueella tulevissa suunnitelluissa toimenpiteissä. Kerätään asiakkaiden kokemukset toiminnan hyödyistä ja vaikuttavuudesta.

1 c) Digipalveluiden katveeseen jäävien asiakkaiden palveluiden varmistamiseksi luotu toimintamalli pilotoidaan ja kokemusten myötä laajennetaan koko hyvinvointialueelle.

Toimenpide 2: Perusterveydenhuollon vastaanotto toiminnan kehittäminen

Toimenpiteessä toteuttavat tehtävät / toiminnot:

2a) Kehitetään hoidontarpeen arviointiprosessia ja yhteisvastaanotto toimintaa vastaanottopalveluissa ja suun terveydenhuollossa luomalla toimintamalli, jossa asiakkaan hoito aloitetaan jo ensimmäisessä kontaktissa / yhteydenotossa ja hoidontarpeen arviointi tehdään tarvittaessa yhdessä eri ammattiryhmien kanssa (lääkäri, sairaanhoitaja, fysioterapeutti, sosionomi, hammaslääkäri, suuhygienisti). Hoidontarpeen arvioinnin myötä asiakas ohjautuu hänen tarvittansa vastaavalle ammattilaiselle (lääkäri, fysioterapeutti, sairaanhoitaja, sosionomi, psykologi, lähihoitaja, hammaslääkäri, suuhygienisti). Toimintamalli mahdollistaa monialaisen yhteistyön hoidontarpeen arvioinnin prosessin parantamisessa. Asiakas pääsee ensimmäisellä kontaktilla suoraan hänen tarvittansa vastaavalle ammattilaiselle ja saa tarvitsemansa hoidon, tarvittaessa hoito jatkuu sitä kautta.

Toimenpiteen toteuttajat, yhteistyötahot ja toteuttamistapa:

Toimenpide toteutetaan yhteiskehittämällä palvelutarjontaa tiiviissä yhteistyössä hyvinvointialueen valmistelijoiden, Tulsote-kehittämishojelmien ja Terveyskylän kanssa.

Toimenpiteeseen liittyvät investoinnit / hankinnat:

Toimenpiteeseen liittyy henkilöstöresursseja ja asiantuntijapalveluostoja.

Toimenpiteessä hyödynnettävät hyvät käytännöt ja toimintamallit:

Yhteiskehittämisessä hyödynnetään POPsote TKIO-osahankkeessa hyvinvointialueelle vuonna 2021 jalkautettua yhteiskehittämisen mallia sekä alueen aikaisempia pilotteja (mm. moniammatillisen tiimimallin pilottia).

Toimeenpanosuunnitelma vuodelle 2022:

2a) Kartoitetaan olemassa olevia toimintamalleja hoidontarpeen arvioinnista, jossa asiakkaan hoito alkaa ensimmäisestä yhteydenotosta. Kartoitetaan olemassa olevia toimintamalleja eri ammattiryhmien vastaanottoista, jossa asiakas pääsee suoraan tarvitsemansa ammattilaisen vastaanotolle. Laaditaan vastaanottopalveluihin ja suun terveydenhuoltoon toimintamalli, joka vastaa hyvinvointialueen asiakkaiden tarpeita. Hyödynnetään suunnittelussa moniammatillista tiimimallia. Pilotoidaan toimintamalleja alueen sote organisaatioiden vastaanottopalveluissa ja suun terveydenhuollossa.

Kokonaissuunnitelma vuosille 2023–2025

2a) Pilotoinnista saatujen kokemusten ja kartoitusten myötä kehitetään toimintamallia ja laajennetaan toimintamallin käyttöönottoa koko hyvinvointialueella.

Toimenpide 3: Heikossa / haavoittuvassa asemassa olevien hoitoon pääsyn edistäminen

Toimenpiteessä toteuttavat tehtävät / toiminnot:

3a) Kehitetään matalan kynnyksen walk-in toimintoja aikuisille erityisesti mielenterveyspalveluiden saatavuuden tukemiseksi.

3b) Perustetaan tukitiimi tukemaan niin kehitysvammaisten henkilöiden itsenäistä asumista kotona, asumisyksikössä tai päiväaikaisessa toiminnassa kuin heidän kanssaan työskenteleviä lähityöntekijöitä.

3 c) Kehitetään vammaisille aikuisasiakkaille perus- ja erityispalvelut kattava monialainen toimintamalli tukemaan asiakkaiden varhaista tunnistamista, tilanteen arviointia ja riittävän palveluiden koordinaatiota monialaisessa yhteistyössä.

Toimenpiteen toteuttajat, yhteistyötahot ja toteuttamistapa:

Toimenpiteessä tehdään monialaista yhteistyötä POPsote-hankkeen (3a) kanssa sekä peruspalvelujen, erityispalvelujen ja työllistymispalveluiden kanssa (3b).

Toimenpiteeseen liittyvät investoinnit / hankinnat:

Toimenpiteeseen liittyy henkilöstöresursseja.

Toimenpiteessä hyödynnettävät hyvät käytännöt ja toimintamallit:

Yhteiskehittämisessä hyödynnetään POPsote TKIO-osahankkeessa hyvinvointialueelle vuonna 2021 jalkautettua yhteiskehittämisen mallia. Mahdollisesti hyödynnettävät hyvät käytännöt ja toimintamallit kartoitetaan toimenpiteen aikana.

Toimeenpanosuunnitelma vuodelle 2022:

3a) Kuvataan matalan kynnyksen walk-in toimintamalli osana sote-keskusten toimintaa, kohderyhmänä 18–29-vuotiaat. Pilotoidaan toimintamalli kahdessa eri sote-keskuksessa. Arvioidaan pilotointia suunnitelman mukaisesti.

3b) Kuvataan ja analysoidaan nykytilanne. Mallinnetaan jalkautuva palvelu ja tukitiimin toiminta. Suunnitellaan pilotointi.

3 c) Kartoitetaan OYS Konstiin vuosina 2021–2022 ohjautuneet aikuisasiakkaat ja analysoidaan heidän aikaisemmat palvelupolkinsa ja tunnistetaan mahdolliset syyt diagnostiikan viivästymiselle. Analysoidaan aineisto yhteistyössä peruspalvelujen (sosiaali- ja terveyspalvelut), oppilaitosten ja työllistymispalveluiden ammattilaisten kanssa. Kuvataan sekä valmistellaan yhteisarvioinnin toimintamalli ja ohjeistus siitä miten ko. asiakkaat saadaan riittävän ajoissa oikein kohdennettujen palvelujen piiriin. Kuvaamisen ja valmistelun tueksi kartoitetaan olemassa olevia hyväksi havaittuja toimintamalleja. Perustetaan monialaiset verkostit ja valmistellaan verkostotyön oppimisprosessi.

Kokonaissuunnitelma vuosille 2023–2025

3a+b+c) Pilotoidaan kehitetty toimintamalli ja laajennetaan se koko hyvinvointialueelle.

Toimenpide 4: Erikseen määriteltyjen digitaalisten toimintamallien jalkauttaminen

Toimenpiteessä toteuttavat tehtävät / toiminnot:

4a) Jatketaan rakennehankkeessa aloitettua Omaolo-palvelun käyttöönoton ja integraatioiden jalkauttamista Pohjois-Pohjanmaalla yhdessä DigiFinlandin kanssa. Tuetaan Omaolon käyttöönottoa alueen organisaatioissa.

4b) Jatketaan rakennehankkeessa aloitettua sähköisen perhekeskuksen kansallista kehittämistyötä, palvelun testaamista ja käyttöönoton suunnittelua hyvinvointialueella.

4 c) Jatketaan rakennehankkeessa aloitettuja sähköisten yhteydenotto- ja etäyhteysratkaisujen (etäkoti/kuntoutus) käytön laajentamista hyvinvointialueella.

4d) Jatketaan rakennehankkeessa aloitettuja kotona asumisen tukevien teknologioiden käyttöönottojen laajentamista hyvinvointialueella.

4e) Jatketaan Terveyskylän Omapolku-palvelun käyttöönottoa ja laajentamista digitoitöpökö hoitotakuun toteutumisen ja kuntoutus- ja palveluvelan purkamiseksi toimenpiteessä 1 määritellylle asiakkuussegmentille.

4f) Laajennetaan tulevassa YTA-tasoisessa (vuoden 2022 loppuun asti OYS-erva yhteistyössä) Terapiat etulinjaan-toimintamallin kehittämistä alueella tarjottavien mielenterveyspalveluiden tueksi.

4 g) Laajennetaan mobiilivideokonsultaation hyödyntämistä kotikäyntityössä.

4 h) Laajennetaan Terveyskylän digipalveluiden käyttöä Omapolku-mobiilisovelluksen käyttöön otolla.

Toimenpiteen toteuttajat, yhteistyötahot ja toteuttamistapa:

Toimenpide toteutetaan niin alueellisessa kuin kansallisessa yhteistyössä. Yhteistyökumppaneita ovat DigiFinland, yliopistosairaalat sekä Terveyskylä ja Tulsote 2-hankkeen kehittämisohjelmat ICT-muutosrahoituksen hanke ja järjestelmätoimittajat.

Toimenpiteeseen liittyvät investoinnit / hankinnat:

Toimenpiteeseen liittyy henkilöstöresursseja, ostopalveluja ja hankintoja.

Toimenpiteessä hyödynnettävät hyvät käytännöt ja toimintamallit:

Hyödynnetään Omaolon käyttöönoton käsikirjaa ja hallintamallia sekä rakennehankkeessa kehitettyjä pilotointisabluunoita. Osallistutaan Terveyskylän kansalliseen yhteiskehittämiseen ja hyödynnetään verkostossa kertyneitä ja PPSHP:n omia kokemuksia eri digihoitopolkujen (yli 40) kehittämisestä ja käytöstä.

Toimeenpanosuunnitelma vuodelle 2022:

4a) Koordinoidaan alueellista teknistä käyttöönottoa ja osallistutaan kansalliseen kehitysyhteistyöhön mm. kertomusintegraation osalta. Toteutetaan integraatiot mm. ajanvarauksen ja minimikontekstinhallinnan osalta potilastietojärjestelmiin sekä kontaktienhallinnan järjestelmiin. Tehdään tarvittavat hankinnat. Laajennetaan Omaolo-palvelun käyttöä alueella ja alueen organisaatioissa ja tuetaan Omaolon käyttöönottoa alueen organisaatioissa.

4b) Osallistutaan kansalliseen kehitystyöhön, koordinoidaan sähköisen perhekeskuksen testaus ja pilotointi, laaditaan ja testataan paikalliset palveluohjaukset sekä suunnitellaan palvelun käyttöönotto kansallisen suunnitelman pohjalta.

4 c) Kartoitetaan kohteet etäkoti/kuntoutus-toimintamallien ja ratkaisujen laajennuskohteet sekä mukaan lähtevät alueet. Laaditaan toteutussuunnitelma, tehdään tarvittavat hankinnat ja toteutetaan toiminnan laajentaminen suunnitellusti.

4d) Kartoitetaan kotona asumista tukevien teknologioiden käyttökohteita toiminnan laajentamista varten. Laaditaan toteutussuunnitelma ja tehdään tarvittavat hankinnat mm. toimintakyvyn mobiilisovellus, lääkerobotit, yökamerat ja toteutetaan laajennus suunnitellusti.

4e) Jatketaan rakennehankkeessa aloitettua sepelvaltimotautipotilaan digihoitopolun vaiheittaista käyttöönottoa erikoissairaanhoidosta perusterveydenhuoltoon. Laajennetaan palvelun käyttöä uusiin organisaatioihin. Käynnistetään vähintään yhdelle toimenpiteessä 1 määritellylle asiakassegmentille digihoitopolkupilotti Omapolku-sovelluksen tämänhetkisinä toiminnallisuuksilla.

4f) Kohdennetaan digipalveluiden suunnittelu erityisesti nuoriin ja nuoriin aikuisiin, joilla on tunnistettuja tai vielä tunnistamattomia päihde- ja mielenterveyshäiriöitä. Kartoitetaan suunnitteluvaiheessa alueen mielenterveyspalveluiden hoitoon ohjautumisen rakenteet, toimivuus ja käytössä olevat digitaaliset ratkaisut kaikkien ikäryhmien osalta.

4 g) Kartoitetaan viime vuonna aloitetun pilotin tilanne ja palvelun käyttökohteet ja ratkaisut, kuvataan toimintamalli ja laajennetaan laajennussuunnitelman mukaisesti, mahdollisesti valmistellaan ratkaisun kilpailutus.

4 h) Valitaan kaksi potilasryhmää, jolle aloitetaan Terveyskylän Omapolku mobiilisovelluksen pilotointi, suunnitellaan toteutus ja käyttöönotetaan Terveyskylän Omapolku-mobiili-sovellus kahdelle potilasryhmälle.

Kokonaissuunnitelma vuosille 2023–2025

4a) Toteutetaan Omaolo-palvelun integraatiot alueelliseen asiakas- ja potilastietojärjestelmään sekä alueen sähköisen neuvonnan ja ohjauksen alustaan ja digitaaliseen sote-

keskukseen. Toteutetaan Omaolo-palvelun kehittämistyötä ja käyttöönottoja.

4b) Käyttöön otetaan sähköinen perhekeskus hyvinvointialueella käyttöönottosuunnitelman mukaisesti. Varmistetaan paikallisella ohjauksella palvelun integroituminen alueen sähköisen neuvonnan ja ohjauksen alustaan ja digitaaliseen sote-keskukseen.

4 c) Toteutetaan arviointien pohjalta tarvittaessa etäyhteyksratkaisujen (etäkoti/kuntous) kilpailutus, kartoitetaan käyttökohteet ja laajennetaan käyttöönottoa hyvinvointialueella.

4d) Toteutetaan arviointien pohjalta tarvittaessa kotona asumista tukevien teknologioiden kilpailutus, kartoitetaan käyttökohteet ja laajennetaan käyttöönottoa hyvinvointialueella.

4e) Laajennetaan Omapolku-digihoitopolkusovelluksen käyttöä hyvinvointialueella ja kehitetään digihoitopolkuja sisällöllisesti kattamaan koko hoitoketju. Kehitetään Omapolku/digihoitopolku-sovelluksen toiminnallisuuksia pilotista saatujen tulosten pohjalta sekä osallistutaan Terveyskylä-palveluiden ja palvelualustan kansalliseen yhteiskehittämiseen.

4f) Jatketaan valtakunnallista yhteistyötä digitaalisten palveluiden kehittämiseksi.

4 g) Laajennetaan toimintaan suunnitelman mukaisesti.

4 h) Laajennetaan Terveyskylän Omapolku-mobiilisovellusta uusiin potilasryhmiin käyttö- kokemusten mukaisesti.

Lisäksi kokonaissuunnitelman toteuttamisessa huomioidaan ratkaisujen mahdollinen integrointi toimenpiteessä 5 kehitettävään monialaiseen palvelutarjontimeen.

4.2.2 Edistetään hoitotakuun toteutumista vahvistamalla ennaltaehkäisyä ja ongelmien varhaista tunnistamista

Toimenpide 5: Hyvinvoinnin monialaisen palvelukonseptin kehittäminen

Toimenpiteessä toteuttavat tehtävät / toiminnot:

5a) Kehitetään kansallisella alustalla toimivaa, Pohjois-Pohjanmaan tarpeisiin räätälöity hyvinvoinnin monialainen palvelutarjotin. Mikä auttaa Pohjois-Pohjanmaan asukkaita ja heitä kohtaavia ammattilaisia löytämään helposti hyvinvointia edistävät ja ylläpitävät palvelut sekä toiminnot.

5b) Toteutetaan elintapaohjauksen palvelutarjottimen seuraava versio (kts. Liite 4).

Toimenpiteen toteuttajat, yhteistyötahot ja toteuttamistapa:

Osallistutaan kansalliseen suunnitteluun ja toteutetaan alueellinen toteutus. Yhteiskehitetään konseptia kansallisen kehittäjäverkoston, Lapin hyvinvointialuevalmistelun sekä oman hyvinvointialueen valmistelijoiden, kuntien sekä järjestöjen kanssa. Yhteistyötä tehdään myös useiden muiden toimijoiden kanssa (esim. Mielenterveystalo.fi-palvelua kansallisessa Terapiat etulinjaan-hankeyhteistyössä; haavoittuvassa asemassa olevien näkökulmasta mm. kokemustoimijoiden sekä Yhdessä osallisuutta- ja Digihyvinvointi ja -osallisuus -hankkeiden kanssa).

Toimenpiteeseen liittyvät investoinnit / hankinnat:

Sisältää henkilöstöresursseja ja ostopalveluja. Tehtävä 5b sisältää investointeja (ks. erillinen suunnitelma, liite 4).

Toimenpiteessä hyödynnettävät hyvät käytännöt ja toimintamallit:

Palvelutarjottimen sisällöllinen suunnittelu pohjautuu Pohjois-Pohjanmaan laaja-alaiseen hyvinvointikäsitteeseen. Kehittämistyössä hyödynnetään sekä Pohjois-Pohjanmaalla, Lapissa (esim. hyvinvointilähete) että muualla käytössä olevia hyvinvoinnin edistämisen käytäntöjä. Yhteiskehittämisessä hyödynnetään POPsote TKIO-osahankkeessa hyvinvointialueelle vuonna 2021 jalkautettua yhteiskehittämisen mallia.

Toimeenpanosuunnitelma vuodelle 2022:

5a) Osallistutaan kansalliseen yhteiskehittämiseen. Asiakkuussegmentoinnin ja hyvinvointikertomuksen avulla määritellään alueelliset hyvinvointitarpeet. Priorsoidaan etusijalle yleisimmät tarpeet ja haavoittuvassa asemassa olevat. Tunnistetaan tarpeisiin vastaavaa tukea ja palveluja tarjoavat toimijat, työkalut ja mallit. Yhteiskehitetään alueellista palvelukonseptia ja huomioidaan yhteensovittettavat toiminnot (mm. Mielenterveystalo.fi). Viestitään palvelukonseptin suunnittelusta laajasti ja yhteiskehitetään sitä laaja-alaisessa yhteistyössä. Suunnitellaan sisältöjä palvelukonseptiin ja palvelukonseptin yhdistämistä sähköisen neuvonnan ja asiainninalustaan. Lisäksi huomioidaan suunnittelussa palvelukonseptin yhdistyminen asiakas- ja potilastietojärjestelmä Eskoon.

5b) Kts. erillinen suunnitelma Liitteestä 4.

Kokonaissuunnitelma vuosille 2023–2025

5a-b) Yhteiskehitetään hyvinvoinnin edistämisen palvelutarjottimen ensimmäinen versio. Pilotoidaan konsepti yhdessä hyvinvointialueen kunnassa. Laajennetaan konsepti koko hyvinvointialueen käyttöön. Jatkokehitetään sitä sisällöllisesti, toiminnallisesti ja teknologisesti.

4.2.3 Vahvistetaan sosiaali- ja terveydenhuollon kustannusvaikuttavuutta tukevaa tietopohjaa ja vaikuttavuusperusteista ohjausta

Ei koske tätä hakua Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen osalta.

4.2.4 Otetaan käyttöön hoitotakuuta edistävät palvelumuotoillut digitaaliset innovaatiot

Toimenpide 6: Hyvinvointialueen digitaalisten palveluiden kypsyystason arviointi

Toimenpiteessä toteuttavat tehtävät / toiminnot

6a) Laaditaan digitaalisten palveluiden kypsyystason arviointi, kuvataan digitaalisten palveluiden nykytila ja laaditaan kehittämisen toimeenpanosuunnitelma.

Toimenpiteen toteuttajat, yhteistyötahot ja toteuttamistapa:

Toimenpide toteutetaan yhteistyössä THL:n kanssa.

Toimenpiteeseen liittyvät investoinnit / hankinnat:

Toimenpiteeseen liittyy henkilöstöresursseja ja ostopalvelua.

Toimenpiteessä hyödynnettävät hyvät käytännöt ja toimintamallit:

Palveluiden kehittämistä ohjaava lainsäädäntö, THL:n määräykset, ohjeet ja toimintamallit, valtakunnallinen SOTE-kokonaisarkkitehtuuriin liittyvät linjaukset.

Toimeenpanosuunnitelma vuodelle 2022:

6a) Arvioidaan digitaalisten palveluiden kypsyystila ja kuvataan nykytila sekä laaditaan kehittämisen toimeenpanosuunnitelma. Arviointitietoa ja nykytilan kuvausta hyödynnetään digitaalisten palvelujen kehittämisessä toimenpiteissä 7 ja 8. Toimenpiteessä valmistellaan seuraavaan hankkeen hankesuunnitelmaan toimeenpano pohjalta.

Kokonaissuunnitelma vuosille 2023–2025:

6a) Toteutetaan digitaalisten palveluiden kehittämistä laaditun toimeenpanosuunnitelman mukaisesti.

Toimenpide 7: Kansalaisten digitaalisten palvelujen käyttöönotto ja kehittäminen

Osoitetuilla tehtävillä jatkokehitetään ja laajennetaan hyvinvointialueen digitaalista sote-keskuskokonaisuutta, joka pilotoidaan Tulsote-ohjelmassa vuonna 2022. Pilotointi tuot-

taa tietoa sähköisen asioinnin vaikuttavuudesta perustason terveydenhuollon lähiasioinnin käyttöön, kuntalaisten aktiivisuudesta asioida digitaalisesti, järjestelmän teknisestä toimivuudesta, integraatiotarpeista ja -kyvykkyydestä ja minkälaisissa asioissa sähköistä asiointia voidaan käyttää. Pilotti mahdollistaa laajemman kehitystyön. Rahoitusta kokonaisuuden kehittämiseen ja käyttöönottoon haetaan syksyllä 2022 avautuvassa haussa.

Toimenpiteessä toteuttavat tehtävät / toiminnot:

- 7a) Laaditaan digitaalisen sote-keskuksen tarkempi kehittämissuunnitelma.
- 7b) Kehitetään ja käyttöönotetaan investoinnin 2 palvelukonseptia tukevia ratkaisuja.
- 7 c) Käyttöönotetaan ja kehitetään järjestöjen tarjoamaa vertaistukitoimintaa palveluissa.
- 7d) Kehitetään ja käyttöönotetaan sähköinen ajanvaraus sosiaalipalveluihin.
- 7e) Kehitetään ja käyttöönotetaan sähköinen asiakas- ja palveluohjauksen työkalu (ml. chatbot) asukkaiden neuvonta- ja palveluohjaukseen.
- 7f) Jatketaan asiakaspalautejärjestelmän laajentamista hyvinvointialueella.

Toimenpiteen toteuttajat, yhteistyötahot ja toteuttamistapa:

Toimenpiteessä tehdään yhteistyötä seuraavien tahojen kanssa: HUS, Terveyskylä, hyvinvointialueen kehittäjäverkosto sekä Tulevaisuuden sote-keskus hanke. OLKA Oulu-toiminta, Pohjois-Pohjanmaan sosiaali- ja terveysturvayhdistys, Esko Systems Oy, alueen kunnat, Lapin hyvinvointialue.

Toimenpiteeseen liittyvät investoinnit / hankinnat:

Toimenpiteeseen liittyy henkilöstöresursseja, ostopalveluita ja hankintoja.

Toimenpiteessä hyödynnettävät hyvät käytännöt ja toimintamallit:

Terveyskylän hallintamalli, useita järjestöjen malleja (mm. OLKA-toiminta, Toivo-vertaistukisovellus, hyvinvointilähete).

Toimeenpanosuunnitelma vuodelle 2022:

- 7a) Laaditaan digitaalisen sote-keskuksen pilotoinnin pohjalta kehittämissuunnitelma. Kartoitetaan digitaalisen sote-keskuksen käyttökohteet asukkaiden palvelutarpeiden näkökulmasta. Kuvataan asiakkaiden ja ammattilaisten palvelupolut sekä kokonaisarkkitehtuuri ja integraatiosuunnitelma. Arkkitehtuurinkuvauksissa hyödynnetään kansallista itse- ja omahoidon arkkitehtuuria. Kuvataan kehittämis- ja laajentamissuunnitelma.
- 7b) Osallistutaan kansalliseen ja alueelliseen, palvelukonseptia tukevien digitaalisten ratkaisujen selvitys-, määrittely- ja suunnittelutyöhön. Lisäksi jatkokehitetään Lapin hyvinvointialueen vastaavan hankkeen kanssa Lapissa kehitettyä sähköinen hyvinvointilähete -toimintamallia. Suunnitellaan sisältöjä palvelukonseptiin ja palvelukonseptin yhdistämistä sähköisen neuvonnan ja asioinnin alustaan. Lisäksi huomioidaan suunnittelussa palvelukonseptin yhdistyminen asiakas- ja potilastietojärjestelmä Eskoon.
- 7 c) Selvitetään hyvinvointia edistävän digitaalisen järjestötoiminnan ratkaisujen mahdollisuudet. Laaditaan suunnitelma niiden edistämiseksi. Yhdistetään suunnittelu muuhun kehittämiseen, mm. investointi 2:n palvelukonseptiin ja sähköiseen hyvinvointiläheteeseen.
- 7d) Osallistutaan kansalliseen sosiaalipalveluiden määrittelytyöhön. Kartoitetaan sähköisen ajanvarauksen käyttökohteet ja prosessit sekä alueen sosiaalipalveluiden kilpailutuksen ja käyttöönoton tilanne. Koordinoidaan kansallinen ja alueellinen työ yhteen.
- 7e) Kartoitetaan sähköiset asiakas- ja palveluohjauksen (ml. chatbot) käyttökohteet, olemassa olevat ratkaisut, sisällöt ja integraatiot sekä toimintamallit. Tarkennetaan sähköisen asiakas- ja palveluohjauksen prosessi. Aloitetaan chatbotin sisällön luominen valituissa käyttökohteissa.
- 7f) Nivotaan POPsote-hankkeessa toteutettavan asiakaspalautejärjestelmän kokemuk-

set osaksi laajennettavaa asiakaspalauteprosessia. Osallistutaan alueen asiakaspalauteprosessin nykytilan ja tavoitetilan prosessin kuvaamiseen. Tehdään markkinakartoitusta/tietopyyntö asiakaspalautejärjestelmän mahdollista hankintaa varten.

Kokonaissuunnitelma vuosille 2023–2025:

7a) Jatketaan digitaalisen sote-keskuksen kehittämistä tehdyn suunnitelman mukaisesti.
7b) Kehitetään ja otetaan käyttöön palvelukonseptin digitaaliset ratkaisut. Jatketaan hyvinvointilähetteen yhteiskehittämistä ja käyttöönottoa yhdistämällä työskentely muuhun kehittämistyöhön (mm. monialainen palvelutarjotin, alueellinen asiakas- ja potilastietojärjestelmä Esko).

7 c) Vahvistetaan hyvinvointia edistävää digitaalista järjestötoimintaa laaditun suunnitelman mukaisesti.

7d) Kehitetään ja hankitaan sähköinen ajanvaraus sosiaalipalveluihin. Laaditaan palvelun integrointisuunnitelma ja toteutetaan integraatiot alueelliseen asiakas- ja potilastietojärjestelmään. Laaditaan käyttöönottonottosuunnitelma ja käyttöönotetaan palvelu.

7e) Kehitetään ja hankitaan sähköisen asiakas- ja palveluohjauksen työkalu (ml. chatbot). Laaditaan käyttöönotto- ja ylläpitosuunnitelma. Laajennetaan botin sisältö. Käytetään palvelu vaiheittain suunnitelman mukaisesti. Kytetään toiminta osaksi hyvinvointialueen asiakasohjausta.

7f) Tehdään mahdollinen hankinta ja laajennetaan käyttöä alueella. Hyödynnetään asiakas-, omais- ja työntekijäpalautetta toiminnan kehittämisessä.

Lisäksi kokonaissuunnitelman toteuttamisessa huomioidaan ratkaisujen mahdollinen integrointi toimenpiteessä 5 kehitettävään hyvinvoinnin edistämisen monialaiseen palvelutarjottimeen.

Toimenpide 8: Ammattilaisten digitaalisten järjestelmien käyttöönotto ja kehittäminen

Toimenpiteessä toteuttavat tehtävät / toiminnot:

8a) Laajennetaan asiakkuudenhallinnan työkalun käyttöönottoa Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueella asiakasohjauksen yhtenäistämiseksi. Osana asiakkuudenhallinnan kokonaisuutta kehitetään ja otetaan käyttöön resurssiohjaus työkalu hyvinvointialueen kotihoidon henkilöstötarpeen säännölliseen arviointiin.

8b) Kehitetään ja käyttöönotetaan toiminnanohjausjärjestelmä suun terveydenhuoltoon. Tavoitteena on toimintamalli ja järjestelmä asiakasvirran hallintaan suun terveydenhuollon jonojen purkuun.

Toimenpiteen toteuttajat, yhteistyötahot ja toteuttamistapa:

Toimenpiteessä tehdään yhteistyötä seuraavien tahojen kanssa: HUS, Terveyskylä, hyvinvointialueen kehittäjäverkosto sekä Tulevaisuuden sote-keskus hanke.

Toimenpiteeseen liittyvät investoinnit / hankinnat:

Toimenpiteeseen liittyy henkilöstöresursseja, ostopalveluja ja hankintoja.

Toimenpiteessä hyödynnettävät hyvät käytännöt ja toimintamallit:

Yhteiskehittämisessä hyödynnetään POPsote TKIO-osahankkeessa hyvinvointialueelle vuonna 2021 jalkautettua yhteiskehittämisen mallia. Esko- ja Omapolku- integraatioista saadaan tietoa palveluiden integroimisesta asiakas- ja potilastietojärjestelmään.

Toimeenpanosuunnitelma vuodelle 2022:

8a) Kartoitetaan asiakkuudenhallinnan ja resurssiohjauksen työkalun käyttökohteet hyvinvointialueella, kehitetään vastaamaan näitä käyttökohteita sekä laajennus- ja käyt-

töönottosuunnitelman laatiminen. Työkalun testaaminen, integraatiot ja käyttöönoton tukeminen. Kuvataan ja määritellään työkalun hyödyntäminen kuntoutusprosessin näkökulmasta. Hyödynnetään olemassa olevaa tilastotietoa (kotihoidon vertaiskehittäminen), analysoidaan tilastoista nousevia johtopäätöksiä ja tilannekuvaa hyvinvointialueajuisesti (työpajat). Kuvataan yhteinen toimintamalli työkalun hyödyntämiseen hyvinvointialueella.

8b) Analysoidaan ja kartoitetaan suun terveydenhuollon tuotannonohjausjärjestelmän tarpeet, toimintamallit ja olemassa olevat järjestelmät. Analysoidaan oman toiminnan monihuonemallit ja kokemukset tuotannonohjausjärjestelmistä. Kartoitetaan yhtenevät tarpeet vastaanottotoiminnan ja erikoissairaanhoidon kanssa sekä selvitetään mahdollisuudet järjestelmän mahdollisuudet integroitua osaksi alueellista asiakas- ja potilastietojärjestelmää. Kehitetään ja kuvataan toimintamalli, tehdään tarvittaessa markkinakartoitus / tietopyyntö.

Kokonaissuunnitelma vuosille 2023–2025

8a) Laajennetaan asiakkuudenhallinnan työkalun käyttöä laaditun laajennussuunnitelman mukaisesti hyvinvointialueella sekä otetaan käyttöön resurssiohjaus työkalu hyvinvointialueen kotihoidon henkilöstötarpeen säännölliseen arviointiin.

8b) Toteutetaan pilotointi, valmistellaan kilpailutus, laaditaan käyttöönottosuunnitelma ja sen pohjalta laajennetaan käyttö koko hyvinvointialueelle.

5 Tuotokset, tulokset ja vaikutukset

Hankkeessa syntyy mm. seuraavat tuotokset:

Investointi 1:

- Asiakkuussegmentointi on tehty.
- Toimintamalli hoidontarpeen arviointiin ja yhteisvastaanottoon on kehitetty.

- Omaolo-palvelun integraatio on toteutettu ja käyttö laajentunut alueella.
- Sähköisten yhteydenottoratkaisujen ja kotona asumisen tuen ratkaisujen laajennukset on toteutettu ja tulokset on analysoitu käyttöönottosuunnitelman tekemistä varten.
- Alueen digipalveluiden kehittämisessä hyödynnetään Terveyskylä-palveluita ja digiasiointi voi käynnistyä perusterveydenhuollosta, sosiaalihuollosta tai erikoissairaanhoidosta ja eri palvelusektorin toimijat voivat hoitaa potilaan asioita digihoitopolulla.
- Omaolo- ja Terveyskylä-palveluiden integroimiseksi on toteutettu toiminnalliset ja tekniset vaatimukset.

Investointi 2:

- Hyvinvoinnin monialainen palvelutarjotin on luotu ja käytössä (vuoden 2025 loppuun mennessä)
- Asiakas- ja potilastietojärjestelmä Esko huomioi hyvinvointia edistävän työn.

Investointi 4:

- Digitaalisten palveluiden kehittäminen on suunnitelmallista.
- Digitaalisen sote-keskuksen kehittämissuunnitelma on laadittu.
- Asiakkuudenhallinnan järjestelmän käyttökohteita on laajennettu hyvinvointialueella.
- Resurssiohjaus työkalun käyttökohteet on kartoitettu, käyttöönottosuunnitelma laadittu, käyttöönotto toteutettu ja toimintamalli kuvattu.
- Vertaistukipalvelujen mahdollisuudet on selvitetty ja kehittämissuunnitelma toteutettu.
- Hyvinvointilähete-malli on otettu käyttöön hyvinvointialueella ja ainakin osassa kuntia. (vuoden 2025 loppuun mennessä)
- Kansalliset määräykset sosiaalipalveluiden ajanvaraukseen on tehty. Ajanvarauksen käyttökohteet ja prosessit on kuvattu.
- Sähköiset asiakas- ja palveluohjauksen käyttökohteet, olemassa olevat ratkaisut,
- Asiakas-, omais- ja työntekijäpalautteen saaminen/kerääminen on systemaattista.

Hanke tuottaa mm. seuraavat tulokset:

Investointi 1:

- Asiakkuussegmentointi auttaa kehittämään asiakaslähtöisiä sote-palveluita.
- Toimintamallit auttavat yhtenäistämään koko hyvinvointialueen toimintamalleja.
- Omaolo- ja Terveyskylä-palveluiden käyttö on lisääntynyt alueella. Integraatiot sujuvoittavat asiakkaiden ja ammattilaisten digitaalisia prosesseja.
- Etäkoti/kuntoutustoimintamalleihin ja kotona asumisen tuen teknologioiden hyödyntämiseen liittyvät käytännöt ja ratkaisut ovat yhdenmukaistuneet alueella.

Investointi 2:

- Pohjoispohjanmaan asukas ja häntä palveleva ammattilainen löytävät hyvinvointiin liittyvää tietoa, toimintaa ja palveluja kootusti yhdestä palvelutarjottimesta.
- Ammattilainen voi helposti toteuttaa palveluohjausta monialaisiin palveluihin.

Investointi 4:

- Digitaalisten palveluiden nykytila on kuvattu ja maturiteetti on arvioitu.
- Digitaalisen sote-keskuksen kehittämissuunnitelma hyödynnetään jatkotyössä.
- Terveyskylän Omapolku-mobiilisovellus on käyttöön otettu ja on saatu kokemuksia sen käytöstä ja vaikutuksesta hoitoon sitoutumiseen.
- Asiakkuudenhallinnan järjestelmän käyttöä on laajennettu hyvinvointialueen alueella.
- Resurssiohjaus työkalu on käytössä. Kotihoidon henkilöstötarpeen arviointi hyvinvointialueella on yhtenäistä, läpinäkyvää ja tilastoihin perustuvaa.
- Suun terveydenhuollon tuotannonohjausjärjestelmän on otettu käyttöön hyvinvointialueella niissä yksiköissä, joissa se on osoittautunut tarkoituksenmukaiseksi.
- Vertaistukipalvelut ja hyvinvointilähete täydentävät julkista palvelujärjestelmää.
- Sosiaalipalveluiden sähköisen ajanvarauksen määrityksiä hyödynnetään hyvinvointialueen järjestelmän hankinnassa ja käyttöönotossa
- Esiselvityksen pohjalta on aloitettu sähköisen asiakas- ja palveluohjaustyökalun kehittäminen ja käyttöönotto sekä mahdollisesti järjestelmän kilpailutuksen suunnittelu.
- Toiminnan ja palveluiden kehittäminen perustuu saatuun palautteeseen.

Hanke saa aikaan mm. seuraavat vaikutukset:

Investointi 1:

- Asiakaslähtöiset toimintamallit ovat käytössä yhtenäisesti koko hyvinvointialueella ja hoitotakuun rajoissa pysytään.
- Omaolo- ja Terveyskylä-palvelut ovat aktiivisessa käytössä Pohjois-Pohjanmaan alueella. Asukkaiden ja ammattilaisten digitaaliset palvelut ovat yhdenmukaistuneet ja etäkäynnit ja -mahdollisuudet ovat lisääntyneet
- Omaolo- ja Terveyskylä-palvelut integroituvat saumattomiksi palveluiksi asiakkaan palvelu-/hoitopolulla. Palvelut ovat integroituneet digitaalisen sote-keskuksen toimintaan.
- Etäkoti/kuntoutuksen-toimintamallit ovat yhdenmukaisesti ja etäkäynnit ovat lisääntyneet. Toimintamalli ja ratkaisut tukevat asukkaan/ perheen/potilaan kotona asumista ja itsenäistä arjessa selviytymistä.
- Kotona asumisen tuen teknologiat ja toimintamalli tukevat asukkaan/ perheen/potilaan kotona asumista ja itsenäistä arjessa selviytymistä.
- Terveyskylän digitaalisia palveluita hyödynnetään optimaalisena osana hyvinvointialueen palveluita kohti vuoden 2024 tavoitetta: 45 % kansalaisten palveluista etänä.
- Digihoitopolut toimivat etäpalveluina useille eri asiakasryhmällä 30.6.2024 mennessä. Asukas pystyy hyödyntämään Terveyskylä.fi-palveluiden sisältöä, erilaisia itsehoito-ohjeita sujuvasti ja räätälöitynä (personoituna) kulloiseenkin tarpeeseen.

Investointi 2:

- Pohjoispohjalaisten hyvinvoinnin lisääntyminen, hyvinvointivajeiden vähentyminen ja hyvinvointierojen kaventuminen.
- Ongelmien varhainen tunnistaminen ja ennaltaehkäisy paranevat digitaalisten palveluiden saatavuuden ja saavutettavuuden kehittämisen myötä.

Investointi 4:

- Digitaalisten palvelut vastaavat alueen tarpeita ja niitä kehitetään systemaattisesti.
- Hyvinvointialueen digitaalinen sote-keskus on kehitetty. Asukkailla on mahdollisuus asioida ajasta ja paikasta riippumatta sosiaali- ja terveystalouteen. Pystytään hoitotakuussa, vapautetaan aikaa vaikuttavaan potilastyöhön ja turvataan hoidon jatkuvuus.
- Asiakkuudenhallinnan järjestelmä on aktiivisessa käytössä asiakas- ja palveluohjauksessa sekä muissa soveltuviissa toiminnoissa. Sen avulla saadaan laajasti tietoa mm. asiakkaiden tilanteesta ja asiakasprosessin etenemistä.
- Resurssiohjauksen työkalu edistää kotihoidon henkilöstötarpeen arviointia, resurssien kohdentumista oikein ja toiminnanohjausjärjestelmän käyttöä työn suunnittelussa.
- Potilaiden omahoitoon sitoutuminen on parantunut Terveyskylän Omaolopolku-mobiilisovelluksen käytön myötä.
- Suun terveydenhuollon toiminnanohjausjärjestelmä on yhdenmukaistanut suun terveydenhuollon prosesseja. Toiminnanohjausjärjestelmän avulla on saatu asiakasvirrat hallintaa ja pystytään vastaamaan hoitotakuuseen.
- Vertaistuen saatavuus edistää asukkaiden hyvinvointia ja osallisuutta.
- Hyvinvointilähetteellä asukkaan mahdollisuus apuun ja tukeen paranee tilanteissa, joissa tarvitaan myös muuta kuin sote-palvelujen apua.
- Asukkailla on käytössä sähköinen ajanvarausjärjestelmä sosiaalipalveluiden ajanvaraukseen. Ammattilaisten työaika ajanvarauksen hallinnointiin on vähentynyt ja työaika on vapautunut vaikuttavaan asiakastyöhön.
- Asukas saa oikea aikaista ja tarkoituksenmukaista neuvontaa ja ohjausta palveluihin. Ammattilaisten työaika vapautuu vaikuttavaan asiakas/potilastyöhön.

6 Hankkeen hallinnointi**6.1 Hankkeen toimijat ja organisoituminen**

Hankkeessa ovat mukana kaikki Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen kunnat / kuntayhtymät. Lisäksi hankkeeseen osallistuu mahdollisesti Simon kunta Lapin maakunnasta osana Oulunkaaren kuntayhtymän toimintaa.

Hanketta ohjaa sama ohjausryhmä, joka ohjaa Pohjois-Pohjanmaan muita yhteisiä hankkeita, mm. POPsoten tulevaisuuden sote-keskus-hanketta. Hankkeen sisällöllisen ohjauksen varmistamiseksi hankkeen toiminta kytketään tiiviisti hyvinvointialueen valmisteluun ja alueen sosiaali- ja terveystalouteen vastaavien organisaatioiden (kunnat ja kuntayhtymät) normaaliin toimintaan ja johtamiseen.

Hanke toteutetaan tiiviissä yhteistyössä hyvinvointialueen Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskusohjelman kanssa. Terveyskylän palveluiden kehittäminen toteutetaan kansallisessa ja hyvinvointialueen sisäisessä yhteistyössä.

6.2 Viestintä

Viestintä on keskeinen osa Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen valmistelua ja viestinnästä vastaavat hankeviestintä, alueen viestintäverkosto ja kehittämistyössä mukana olevat tahot. Viestintä kohdistetaan koko hyvinvointialueelle ja sen aikataulutuksessa huomioidaan hankkeen eteneminen ja viestintätoimenpiteiden yleiset linjaukset.

Hankkeen viestinnässä hyödynnetään Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus -ohjelman ensimmäisessä vaiheessa rakennettuja viestinnän kanavia ja käytäntöjä. Tavoitteena on sijoittaa hankkeen viestintä osaksi olemassa olevia rakenteita niin että hankeviestintä on osa hyvinvointialueen ajantasaista viestintää asiakaslähtöisyyden periaatteen mukaisesti.

Hankkeen viestinnässä huomioidaan viestinnän yleiset tavoitteet, periaatteet, ydinviestit, kohderyhmät, tarkoituksenmukaiset viestintäkanavat ja toimenpiteet. Viestinnässä huomioidaan niin sekä sisäinen että ulkoinen viestintä. Viestintää suunnitellaan digitaalisten

palvelujen käyttöönottoon, jonka avulla pyritään tukemaan ja edistämään digitaalisten palvelujen käyttöönottoa sekä hyvinvointialueen asukkaiden tietoutta käyttävissä olevista digitaalisista palveluista ja ratkaisuista.

6.3 Seuranta ja arviointi

Hankkeen etenemistä seurataan ja arvioidaan laadittujen toimenpidekohtaisten toteutus suunnitelmien jatkuvalla seurannalla ja etenemisen raportoinnin avulla.

Toimenpide 1: Vuoden 2022 osalta tämä toimenpide sisältää asiakkuussegmentoinnin, jonka pohjalta tehty analyysin tuloksia voidaan arvioida seuraamalla ja analysoimalla muissa toimenpiteissä suoritettavia toimintoja ja tehtäviä.

Toimenpiteet 2, 3, ja 4: Hoitotakuun takuun toteutumista ja hoito-, kuntoutus- ja palvelun purkua seurataan ja arvioidaan analysoimalla tilastoja ja hyvinvointialueen terveys- ja sosiaalipalveluiden käytöstä, palvelutarpeista sekä kiireettömän hoidon, palvelun, kuntoutuksen ja suun terveydenhuollon hoitajoina. Tietoa hyödynnetään palveluiden ja toimintamallien kehittämisessä sekä jatkotoimenpiteiden kohdistamisessa. Vuonna 2022 on syytä huomioida, että toimenpiteiden tehtävät ovat pitkälti suunnittelu- ja pilotointityötä, joten analytiikka ei välttämättä anna tänä vuonna todellista kuvaa kehittämistyön vaikutuksista. Kehittämistä ja tavoitetilaa ohjaa valtakunnallinen indikaattori: 80 % sosiaali- ja terveyskeskuksista saavuttaa 7 vuorokauden hoitoon pääsyn määräajan (tai sillä hetkellä voimassa olevan lain edellyttämän määräajan) kiireettömässä hoidon käynnissä kvartaali 4/2025 mennessä.

Toimenpide 5: Hoitotakuun edistämisen toteutumista seurataan ja arvioidaan analysoimalla palvelutarjottimen käyttöastetta ja käyttöä alustan tarjoajan tuottaman tilastoinnin avulla. Lisäksi kerätään asiakaspalautetta ja käyttäjäkokemuksia hankkeen aikana määriteltävillä mittareilla. Tietoa hyödynnetään palvelutarjottimen kehittämisessä. Kehittämistä ja tavoitetilaa ohjaa valtakunnallinen indikaattori: Integroidut toimintamallit ja digitaaliset palvelut käytössä kvartaali 4/2024 mennessä.

Toimenpide 6: Digitaalisia palveluita arvioidaan systemaattisesti. Tietoa hyödynnetään hyvinvointialueen digitaalisten palveluiden kehittämis- ja suunnittelutyössä. Kehittämistä ja tavoitetilaa ohjaa valtakunnallinen indikaattori: 45 % kontakteista hoidetaan etänä sähköisin välinein kvartaali 4/2025 mennessä.

Toimenpiteet 7 ja 8: Hoitotakuuta edistävien digitaalisten ratkaisujen käyttöönottoa arvioidaan analysoimalla digitaalisten ratkaisujen käyttöastetta, kontaktien määrää sekä ratkaisujen käytön vaikutusta seuraamalla ja analysoimalla perinteisten käyntien määrää ja näiden palveluiden käyttäjiä. Tietoa hyödynnetään kehittämisessä ja jatkotoimenpiteiden kohdistamisessa. Vuonna 2022 on syytä huomioida, että osa digitaalisten ratkaisujen käyttöönottoon liittyvistä toimenpiteistä ovat pilotointeja ja käyttöönottoja, joten analytiikka ei välttämättä anna tänä vuonna todellista kuvaa kehittämistyön vaikutuksista. Kehittämistä ja tavoitetilaa ohjaa valtakunnallinen indikaattori: 45 % kontakteista hoidetaan etänä sähköisin välinein kvartaali 4/2025 mennessä.

6.4 Riskit ja niihin varautuminen

Hankkeeseen liittyvät tunnistetut riskit ja niihin varautuminen on kuvattu seuraavassa taulukossa. Riskeihin varautuminen ja niihin reagointi on hankkeen ohjausryhmän ja hankejohtajan vastuulla.

Tunnistetut riskit	Riskeihin varautuminen
<p>Tavoiteriskit:</p> <p>Hanke ei etene hankesuunnitelmaan kirjattujen tavoitteiden mukaisesti.</p>	<p>Hankesuunnitelma on laadittu maakunnassa kattavassa yhteistyössä hankkeen toteutukseen osallistuvien tahojen kanssa. Tavoitteet on laadittu realistisesti huomioiden hankkeen aikataulu-, budjetti- ja muut resurssirajoitteet.</p> <p>Hankkeen tavoitteet on kytketty tiiviisti hyvinvointialueen valmisteluun ja maakunnan toimijoiden muuhun strategiseen kehittämistyöhön. Toiminnallisten ja taloudellisten tavoitteiden toteutumista seurataan systemaattisesti maakunnan</p>
<p>Osaamiseen liittyvät riskit:</p> <p>Hankeeseen ei saada sitoutettua mukaan ammattilaisia. Mahdollinen hankehenkilöstön vaihtuvuus.</p>	<p>omissa järjestelmissä ja kansallisten ohjeistusten mukaan. Hankkeen tavoitteet ja toimenpiteet integroidaan kiinteäksi osaksi hyvinvointialueen valmistelua ja toimivien organisaatioiden kehittämistyötä. Hankkeessa työskentelevien ammattilaisten osaamisen kehittämistä ja työhyvinvointia tuetaan maakunnan yhteisin ja organisaatiokohtaisin keinoin.</p> <p>Hankkeessa panostetaan vuorovaikutteiseen ja kohderyhmälähtöiseen viestintään. Samalla huolehditaan ajantasaisesta ja kattavasta dokumentoinnista.</p>

<p>Eettiset riskit:</p> <p>Hankeeseen osallistuvien ja siinä työskentelevien hyvinvoinnin, turvallisuuden ja tietosuojan varmistaminen kaikissa tilanteissa.</p>	<p>Hankkeessa noudatetaan tutkimuseettisen neuvottelukunnan hyviä tieteellisiä ja eettisiä käytäntöjä (TENK 2017). Kaikkea hankkeessa kertyvää tietoa käsitellään luottamuksellisesti ja EU:n tietosuoja-asetuksen (GDPR) mukaisesti.</p> <p>Hanketoimijat ovat kokeneita alansa asiantuntijoita. Hankkeessa käytettävät menetelmät ja mittarit ovat asiantuntijoiden hyväksymiä tai esimerkiksi käypähoitosuosituksen mukaisia. Asiakkaiden tietosuojasta huolehditaan asianmukaisella tavalla. Myös mahdollisten ostopalveluiden tuottajilta edellytetään eettisten periaatteiden noudattamista.</p>
<p>Aikatauluriskit:</p> <p>Hankkeen toimenpiteet eivät toteudu aikataulussa</p>	<p>Hankkeen alussa tehdään tarkennettu työsuunnitelma, jossa eri hankekokonaisuuksien toimenpiteet ja tavoitteiden eteneminen on realistisesti aikataulutettu. Hankkeen etenemistä tavoiteaikataulussa seurataan systemaattisesti ja mahdollisten poikkeamien ilmetessä tehdään suunnitelma, jolla tavoitteiden saavuttaminen voidaan varmistaa vaihtoehtoisella tavalla.</p>
<p>Verkotoriskit:</p> <p>Oleellisia verkostoja ei saada sitoutettua mukaan kehittämistyöhön.</p>	<p>Hankkeen toiminnot integroidaan tiiviisti hyvinvointialueen valmisteluun ja nykyisten organisaatioiden kehittämistoimintaan ja verkostoihin. Verkoston johtaminen on määritelty.</p> <p>Hankkeessa panostetaan vuorovaikutteiseen viestintään ja markkinointiin.</p> <p>Eri toimijat on otettu jo hankkeen valmisteluvaiheessa mukaan työskentelyyn. Tarve vaikuttavien toimintamallien kehittämiseksi maakunnassa on tunnistettu yhteisesti.</p>
<p>Taloudelliset riskit:</p> <p>Hankkeen taloudelliset resurssit eivät ole realistiset tai hankebudjetti ylitetään.</p>	<p>Suunnitteluvaiheessa on laadittu realistinen hankebudjetti, jossa on huomioitu eri osahankkeiden tarpeet ja niiden yhteensovittaminen.</p> <p>Hankkeen toteutuksen ja budjettiseurannan tukena toimivat hanketoimiston ammattilaiset.</p>
<p>Kansallisen uudistuksen etenemiseen liittyvät riskit:</p> <p>Hyvinvointialueen valmistelu ei etene aikataulussa.</p>	<p>Toimenpiteet ja mm. resursointi hankkeessa on vaiheistettu, jolloin voidaan ottaa huomioon hyvinvointialueen valmistelun eteneminen.</p>