



POSOTE20

Etä- ja mobiilipalveluiden ja Sähköisten Sote-palveluiden osahankkeen kartoituksen kooste

POSOTE20

TULEVAISUUDEN SOTE-KESKUS
SOTE-RAKENNEUUDISTUS

Pohjois-Savossa

Timo Iso-Aho

Pohjois-savon sairaanhoitopiiri

16.2.2021

16.02.2021

Sisällys

Yleiskuvaus	2
1. Sähköisten palveluiden käyttökohteet	4
1.1 Sähköinen ajanvaraus	4
1.2 Sähköinen asiointi	5
1.3 Etäpalvelut	6
1.4 Tiedottaminen	9
2. Käytössä olevat ohjelmistot ja toimintamallit	10
3. Haasteet sähköisten palveluiden käytössä ja toteutuksessa	11
4. Jalkauttamisen haasteet	13
4.1 Toimintakulttuurin muutos	13
4.2 Esiemiestason sitouttaminen muutostyöhön	13
5. Tarpeet tulevaisuuden sähköisille palveluille	14
6. Sosiaali- ja Terveyspalvelut asiakkaan kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin edistäjänä	16
7. Yhteenvetoa	17
7.1 Tarpeet	18
7.2 Haasteet	19

16.02.2021

Yleiskuvaus

11/2020 käynnistettiin Kysterissä alueellinen kartoitus sähköisten palvelukanavien käytöstä, käytettävyydestä, haasteista, tarpeista ja hyvistä toimintamalleista. Kartoitus toteutettiin teemoitettuna haastatteluna tulevan hyvinvointialueen sisällä olevien toimijoiden ja valtakunnallisten toimijoiden kanssa. Kartoituksessa kokemuksia sähköisten palveluiden toteutuksista haettiin myös laajemmalla, mutta varsinaisen kartoitustyön keskiössä oli tulevaisuuden sote-keskus- yhteistyö Pohjois-Savon alueella.

Kartoitustyöskentelyssä todentui alueen monimuotoisuus niin sähköisten palveluiden tuottamisen, kuin organisaatioiden digivalmiuden saralla. Vastaavasti esille nousi myös edistyskellisiä toteutuksia, toimintamalleja ja ratkaisuja. Monimuotoisuus korostikin hankkeen keskeistä kysymystä siitä, kuinka tulevaisuuden uudistuksia kyetään toteuttamaan alueellisen yhteen toimivuuden näkökulmasta huomioiden kuitenkin paikallisesti toteutetut toimivat toimintamallit integratiivisena kokonaisuutena.

Kartoituksessa keskityttiin tutkimaan olemassa olevaa palvelurakennetta, palveluiden tuottamista ja tähän liittyviä tukiprosesseja. Tulevaisuuden palvelutarjonnan tarpeita ja tavoitteita tarkasteltiin useista eri näkökulmista ja keskeisimmiksi tarkastelun kohteiksi valikoituivat asiakkaan, ammattilaisen, organisaation, yhteen toimivuuden, asiakasosallisuuden ja laadullisen mittaamisen näkökulmat. Tulevaisuuden toimintaympäristön tarpeista nousivat keskeisesti esiin käytettävyyks, saatavuus ja kustannustehokkuus.

Erityisesti harvaan asutulla alueella palveluiden saatavuuden eriarvoisuus näyttäytyi voimakkaasti. Keskeisimmin palveluiden heikko saatavuus tai saavutettavuus näyttäytyi varhaisen vaiheen tukimuotojen huonona tavoitettavuutena. Alueelliset keskitetyt ratkaisut tarjoavat palveluita myös harvaan asutulle alueelle, mutta paikallisen palvelutarjonnan puute ja kansallisten alustojen huono tunnettuus jättävät palveluiden käyttöasteen heikoksi ja näin potentiaalinen saavutettava hyöty varhaisen tuen tarpeen vaiheessa laskee. Tämän eron kaventamiseksi sähköisten palveluiden tuominen osaksi asiakkaan hyvinvointipolkua ja laaja-alainen hyödyntäminen osana palveluprosessia nähtiin keskeisenä.

Sähköisten palveluiden hyödyntämisen haasteita ja kehityskohteita tunnistettiin kartoitustyöskentelyn myötä useita. Keskeisimmiksi nousivat teemat helppokäyttöisyydestä, läpinäkyvyydestä, saatavuudesta ja jalkauttamisen haasteista.

Asiakas tarpeissa korostui yhden kirjautumisen periaate, ajatus että asiakas pystyisi yhdellä sähköisien palveluiden kirjautumisella tulla ohjatuksi oikeiden palveluiden piiriin, oli palvelutarve sitten minkälainen tahansa. Tässä keskeiseksi haasteeksi nousi sosiaalipalveluiden ja kolmannen sektorin palvelutuotannon huomioiminen palveluohjausjärjestelmää luotaessa. Haasteena esittäytyi myös sosiaalihuollon ja terveydenhuollon välisen tiedonsiirron toteuttaminen ja tätä varten vaadittavan toimintamallit. Sähköisten palveluiden toteutuksessa keskeisinä kysymyksinä nähtiin myös tietoturvakysymykset, järjestelmien looginen käyttöliittymä ja asiakasohjauksen näkökulma.

Ammattilaisten tarpeet tulevaisuuden sähköisille järjestelmille keskittyivät palveluiden käytettävyyteen. Terveydenhuollon ammattilaisten keskuudesta nousi tarve järjestelmille, jotka toisaalta tuottaisivat lisää dataa asiakkaiden terveydentilasta reaaliaikaisesti, kuten myös vapauttaisivat resursseja nykyisen kaltaisesta raskaasta vastaanottotyöstä. Sosiaalihuollossa ja Kuntien terveyspalveluiden taholla tarve kahden suuntaiseen tiedonsiirtoon, omaisyhteistyöhön ja sähköisten yhteydenottokeinojen mahdollistamiseksi korostuivat. Ammattilaisen näkökulmasta palveluiden hyödyntämisen haasteet keskittyivät useissa tapauksissa enemmän käyttönoton haasteisiin, kuin laitteistojen ja ohjelmistojen tekniseen suoriutumiseen ja ominaisuuksiin. Tämän huomioiminen palveluita suunniteltaessa tulisi olla keskiössä vaikuttavan toteutuksen mahdollistamiseksi. Myöskin sovellusten ja toimintamallien toteuttaminen riittävän loogiseksi säästää aikaa ja resursseja varsinkin organisaatioissa, joiden ydinosaamisalue ei keskity teknisten ratkaisujen tuottamiseen.

16.02.2021

Organisaation vaateet keskittyvät julkisen talouden väheneviin resursseihin. Tämä luo tilanteen, jossa nykyisen kaltainen palvelutuotanto ei tule olemaan mahdollista tulevaisuudessa. Uudenlaisen palveluiden tuottamisen toteuttamiseksi tulisi organisaation kyetä tarkastelemaan olemassa olevia prosessejaan uudella näkökulmalla ja löytää tapoja tuottaa asiakkailleen mahdollisimman suurta arvoa, ja vähentää resurssivaadetta tämän tuottamiseen. Uudet palveluiden tuottamisen tavat mahdollistavat kevyemmän käyttöasteen asiakkaiden asioiden hoidon uusia toteutustapoja hyödyntäen, vapauttaen näin resursssia myös paljon palveluita tarvitseville asiakkaille tapauksissa joissa nykyinen palvelutuotanto ei ole korvattavissa uusilla toteutustavoilla. Tässä avainasemassa ovatkin sähköisten palveluiden mahdollisuudet ja erilaisten prosessien läpinäkyvyyden lisääminen.

Kehitystyössä huomioitavana oli myös muiden kehityshankkeiden vaikutukset sähköisten palveluiden vaateisiin. Näistä keskeisimpänä esiin nousivat ennaltaehkäisy, johtamisen, laadun mittaamisen ja osallistamisen kokonaisuudet. Sähköiset palvelut tulisi toteuttaa niin että tiedolla johtaminen mahdollistuu ja asiakas osallisuuden lisäämisen rajapinta on huomioitu. Lisäksi ennaltaehkäisy näkökulma nähtiin tarpeellisenä tuoda osaksi palvelurakennetta mahdollisimman aikaisessa vaiheessa. Useissa tapauksissa ennaltaehkäisevää työtä on tehty jo pitkään, mutta tämä on toteutettu irrallisena toimintona kokonaispalvelutarjonnasta kunkin erityisalan keskittyessä omaan substanssiinsa. Tätä tarvetta kattamaan hahmoteltiin kartoituksen aikana asiakkaan sähköisten palveluiden hyödyntämisen mahdollisuuksia eri vaiheissa asiakkaan palvelupolkua.

Yhteen toimivuus eri toimijoiden, kansallisten järjestelmien, sähköisten ratkaisujen ja tulevaisuuden kehityshankkeiden kanssa näyttelee suurta osaa kehitystyössä. Kehitystyössä ei voida keskittyä luomaan suljettuja järjestelmiä, jotka tähtäävät itsenäisyyteen täydellisyyteen, vaan tulevaisuuden haasteet näyttäytyvätkin erilaisten toimintojen modulaarisessa yhteen saattamisessa ja rajapintatyöskentelyssä.

Rajapintatyöskentely nostaa esiin myös sopimuksellisen, juridisen ja toimintakulttuurillisen haasteen, jonka edessä julkinen palvelutuotanto seisoo.

Kartoituksen pääpainopisteet ja tavoitteet:



16.02.2021

1. Sähköisten palveluiden käyttökohteet

Kartoitustyön aikana tunnistettiin seuraavia käyttökohteita sähköisille palveluille:

- Sähköinen ajanvaraus
 - o Rokoteaikojen ajanvaraus
 - o Kiireettömän hoidon ajanvaraus
 - o Avovastaanottojen ajanvaraukset
 - o Neuvola-ajanvaraukset
 - o Joukkoseulontojen ajanvaraukset
 - o Fysioterapian ajanvaraus
- Sähköinen asiointi
 - o Diabeteshoitajan vastaanotto
 - o Ravitsemusterapeutin vastaanotto
 - o Esitietolomakkeiden täyttö
 - o Omaha-ohjeiden hyödyntäminen
 - o Apuvälineohjaus
 - o Apuvälinejakelu
 - o Asiointi toisen puolesta
 - o Tekstiviesti muistutukset ja palautekyselyt
 - o Sähköiset hakemukset ja asiakirjapankit
 - o Sähköiset ilmoitukset (Huoli, Lastensuojelu)
 - o Sähköinen tiedonsiirto SoTE - rajapinnassa
- Etäpalvelut
 - o Konsultaatio mahdollisuus toiselle ammattilaiselle
 - o Etävastaanottojen toteuttaminen hoitajat / erityistyöntekijät
 - o Etävastaanottojen toteuttaminen lääkärille.
 - o Chat palvelu
 - o Ulos myytävän työajan mahdollisuus
 - o Kotihoivan palvelut
 - o Ryhmämuotoinen etäpalvelu
 - o Terveyskylän verkkopalvelu
 - o OmaOlo
- Tiedottaminen
 - o Sosiaalisen median kanavien hyödyntäminen
 - o Info – Tv-palveluiden hyödyntäminen
 - o Kohdennettu viestintä sähköisten palveluiden mahdollistajana
 - o Suunnitelmallinen tiedotuksen toteuttaminen eri toimijoiden yhteistyönä

1.1 Sähköinen ajanvaraus

16.02.2021

Sähköisen ajanvarauksen käyttökohteita tutkittaessa korostuu myös prosessien mallintamisen ja yhteensovittamisen tarve. Sähköisen ajanvarauksen katsottiin laaja-alaisesti soveltuvan kiireettömien ajanvarauksien tekemiseen kuten joukkoseulonnat, rokotukset ja kiireettömät vastaanotot.

Haasteellisimmiksi koettiin mahdolliset tilanteet, joissa asiakkaan itsenäisesti suorittama ajanvaraus ei vastaa ajanvarauskäynnillä ilmenevien haasteiden vaatimaa aikaa. Tässä keskeiseen osaan nousee asiakasohjaus ja yhtenevät käytännöt.

Sähköisen ajanvarauksen tuottamista mahdollisuuksista hyvänä mallina toimii Siilinjärvellä toteutettu influenssarokotusten ajanvaraus. Järjestelmän mahdollistama asiakkaan ennako-ohjaus mahdollisti asiakkaan varautumisen rokotustapahtumaan perusteellisesti. Tämä näyttäytyi rokotustapahtuman nopeutumisena niin asiakkaan kuin ammattilaisenkin suuntaan. Toteutustapa vähensi odotusaikoja, kirjaamiseen käytettävää aikaa, rokotukseen käytettävää aikaa ja asiakkaan ajankäyttöä huomattavasti vähentäen odotus, jonotus ja valmistautumisaikoja.

Sähköisen ajanvarauksen hyödyntäminen esimerkiksi avovastaanottojen tai fysioterapian vastaanotoille nähtiin tärkeänä osana tulevaisuuden palveluiden tuottamista ja tekijänä, joka vähentäisi työvaiheita nykyisistä käytännöistä. Sähköisen ajanvarauksen katsottiin myös mahdollistavan ajanvarauksen tekemisen virastoaikojen ulkopuolella, näin lisäten kansalaisen mahdollisuuksia varhaisen vaiheen hoitoon hakeutumiseen.

1.2 Sähköinen asiointi

Sähköisen asioinnin katsottiin toimivan niin asiakkaan omahoidon tukena kuin olemassa olevan hoitoprosessin tärkeänä työkaluna. Sähköisen asioinnin toteutuksessa nähtiin tärkeänä, että asiakas kykenee toimittamaan ammattilaiselle dokumentteja ja ammattilainen kykenee lähettämään näitä vastaavasti asiakkaalle. Näissä erilaisten lomakkeiden, seurantojen, tehtävien ja hakemusten sähköinen toteuttamistarve korostui.

Sähköisen asioinnin potentiaali nojautuu pitkälti aikariippumattomuuteen. Tästä hyvänä esimerkkinä toimii Ylä-Savon sote jossa hoitotarvikejakelu on toteutettu yhteydenottokanavaa hyödyntäen. Tässä asiakas jättää hoitotarviketilauksen terveyskeskuksen web- sivuilta löytyvällä lomakkeella, jonka perusteella hoitotarvikkeet toimitetaan smartpost laatikkoon seuraavana päivänä ja asiakkaalle lähetetään tekstiviestitse laatikon avauskoodi.

Sosiaalitoimessa korostui sähköisen asioinnin mahdollistama kahdensuuntaisen tiedonsiirron mahdollisuudet erilaisten etuuskäsittelyjen ja hakemusten täyttämiseen sähköisesti. Myöskin sähköisten ilmoitusten toimittamismahdollisuus sosiaalihuoltoon, näistä keskeisimpinä lastensuojelu ja sosiaalihuollon huoli-ilmoitus, nähtiin tärkeinä digitalisoitavina kohteina. Tietojen näkyvyyden ja siirtyvyyden kysymykset näyttäytyivät ajoittain haasteellisina sosiaalihuollon ja terveydenhuollon välillä. Sosiaalihuollon tietojen siirtyminen terveydenhuoltoon vaatii nykyisellään asiakkaan suostumuksen, tämä toimii ajoittaisena hidasteena ja haasteena asiakkaan kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin edistämisen näkökulmasta.

Erityisesti avovastaanottojen yhteydessä toteutettuun hoidon seurantaan ja hoitotyön tukena toteutettavaan työskentelyyn koettiin tarpeelliseksi saada toteutettua kahdensuuntainen tiedonsiirto niin, että osa asiakkaan toimittamista mittauksista, tiedoista ja syötteistä saataisiin generoitua joko suoraan, tai hoitohenkilökunnan valinnan seurauksena potilastietojärjestelmään. Tässä erityisesti korostuvat niin diabetespoliklinikan sovellukset, verenpaine seurannat, esitietolomakkeen tuottamat

16.02.2021

tiedot kuin esimerkiksi mielenterveysneuvolan tai ravitsemusterapian työskentelyn tukena käytettävät tehtävät ja päiväkirjatoteutukset.

Toisen puolesta toteutettava sähköisen asioinnin tarve ja erityisvaateet olivat nousseen eri yhteyksissä voimakkaastikin esiin ja tämän mahdollistaminen nähtiin tarpeellisena erityisesti vanhus- ja lapsiasiakkaiden kohdalla.

1.3 Etäpalvelut

Etäpalveluina tutkittiin kartoituksen yhteydessä sähköisten välineiden mahdollistamia joko hoito-/sosiaali- tai palveluohjaustyön täydentäviä tai korvaavia toimintoja.

Etäpalveluiden tuomat mahdollisuudet ovat ajankohtaisesti korostuneet yhteiskunnassamme. Korona pandemian luoma poikkeustilanne on toiminut useassa organisaatiossa kirittäjänä etäpalveluiden toteutuksen kanssa. Etäpalveluita toteutetaan alueella varsin laajakirjoisesti ja eri tasoilla.

Pääasialliset käyttökohteet alueella:

- Ammattilaisten välinen konsultaatiokanava
 - Etäyhteyden mahdollistavat ammattilaisten välisen yhteydenpidon hyvin laaja-alaisesti. Tätä mahdollisuutta on hyödynnetty alueella hyvin eri tasoilla. Toisaalla toimintamalleja ja ratkaisuja tähän odotellaan, kun toisaalla nämä ovat osa hyväksi havaittuja käytäntöjä. Esimerkkinä toimivasta yhteistyöstä toimii Nilakan mielenterveysneuvoloiden välinen yhteistyö etäyhteyksiä hyödyntäen. Samaa toimintamallia hyödynnetään myös nuorisopsykiatrian konsultaatioihin.
 - Konsultaatiomahdollisuus tuo lisää osaamista paikallisen palvelutarjonnan käyttöön ja mahdollistaa aikaisempaa tehokkaampaa ja vaikutuksellisempaa hoitotyötä perusterveydenhuollossa.
 - Konsultaatiomallit tuovat kollegiaalista tukea pienillä paikkakunnilla muuten yksin työtään tekeville ammattilaisille.
 - Konsultaatiomahdollisuuksien laajentaminen ja toimintamallien luominen terveydenhuollon ja sosiaalihuollon välille.
- Avo- ja erityistyöntekijöiden vastaanotot
 - Etävastantoja on hyödynnetty laaja-alaisesti mm. mielenterveystyössä, psykologien, puheterapeuttien ja psykiatrien toimesta.
 - Etävastannot mahdollistavat aikaisempaa joustavamman palvelutarjonnan paikalliselle tasolle.
- Lääkärin etävastannot
 - Alueella on käytössä Kaavilla, Rautavaaralla ja Nilakassa lääkärin etävastannot. Palvelun tuottama hyöty näyttäytyi voimakkaasti verrannollisena etävastantojen tuomiselle osaksi käytössä olevia prosesseja.
 - Hyvä esimerkki toteutuksen onnistumisesta saatiin Rautavaaralta, jossa etävastannot toteutetaan osana jokapäiväistä hoitotyötä. Etävastannot on järjestetty kiinteänä päivänä, tiettyihin vastaanottohuoneisiin ja koko henkilökunta on koulutettu ja perehdytetty etävastantolaitteiston käyttöön.

16.02.2021

- Etävastaanotoilla voidaan korvata osa nykyisistä vastaanottokäynneistä, mutta laajempi hyödyntäminen vaatii hoitoprosessien uudelleen suunnittelua niin, että vastaanottoa toteutettaessa pystyttäisiin hyödyntämään esimerkiksi fysioterapeutin työpanosta etälääkärin vastaanoton yhteydessä.
 - Keskeisimmät haasteet etävastaanottojen toteutuksessa nousevat nykyisellä toteutustavalla kustannuksista. Nykyisellään etävastaanoton toteuttaminen vaatii sekä sairaanhoitajan että lääkärin työpanoksen samalle vastaanotolle. Näin kustannussäästöjä ei synny. Prosessi tuottaa kuitenkin toissijaisia säästöjä ja lisäarvoa paikalliseen palvelutarjontaan vähentäen liikkumisesta aiheutuvaa vaivaa ja kustannuksia sekä laajentaen paikallista palvelutarjontaa.
 - Etävastaanottojen mahdollistaminen on toiminut myös rekrytointivalttina lääkäreitä palkattaessa
- Chat palvelu
- Käytössä olevia Chat palveluita löytyy Ylä-Savon Sotessa ja Varkaudessa.
 - Chat palvelun toteuttamista on aikaisemmissa pilotoinneissa jo kokeiltu useissa eri organisaatioissa. Näissä nousi keskeisesti esiin palvelun rajaamisen tarve ja palvelun käyttämisen erityispiirteiden huomioiminen.
 - Alueella toteutetuissa pilotoinneissa todentui chat- palvelun toteuttamisen aikaan sidottuna, tiettyyn aukioloaikaan tiettyinä päivinä, olevan sopimaton tuotantotapa vaikuttavalle chat – asiointille.
 - Palvelun rajaaminen tiettyyn käyttäjä tai focus ryhmään herätti alueellisesti voimakasta mielentkiintoa.
 - Alueen rajalliset resurssit ja asiakasvolyymit huomioiden palveluiden toteuttaminen esimerkiksi paikkakuntaakohtaisina palveluina näyttäytyy haasteellisena, mutta esimerkiksi alueellinen tai maakunnallinen Chat palvelu nähtiin tarpeellisenä tulevaisuuden palvelukanavana.
 - Chat palvelun toteuttaminen palvelunohjauksellisenä kanavana nosti esiin tarpeen vahvan tunnistautumisen mahdollistamiseksi kyseisen keskustelun aikana.
 - Chat palvelun mahdollisuudet nähtiin myös ammattilaisten työnkuvan monipuolistamiseen ja työurien pidentämiseen nähtiin mahdollisena. Hyvänä esimerkkinä tästä toimii Lahden kaupunki, jossa Chat palvelu on toteutettu pääsääntöisesti hoitohenkilökunnan voimin, jonka fyysiset rajoitteet estävät perinteisen potilastyön, mutta pystyvät chat- hoitajan ominaisuudessa tuomaan erityisosaamisensa organisaation käyttöön.
 - Chat- palvelun nähtiin mahdollistavan myös matalan kynnyksen yhteydenottoja virastoaikojen ulkopuolella. Esimerkkinä tästä toimii Ylä-Savon soten Chat palveluiden toteutus jossa Chat palvelun ollessa suljettuna, asiakas pystyy jättämään järjestelmään yhteydenottopyynnön.
 - ”Apuva” – nappi. Sosiaalitoimilla on laajasti käytössä kunnan kotisivuilla painike ”Apuva” jota kautta kuntalainen pystyy jättämään sosiaalitoimeen yhteydenottopyynnön lyhyen tilannekuvauksen keralla.
 - Chat palvelun luonteen vuoksi viesteihin vastaamiseen käytetty aika nousee merkittävään rooliin palvelun vaikuttavuuden kanssa. Tässä yhteydessä paikallisten chat- palveluiden ylläpitäminen näyttäytyi poikkeuksesta haasteellisena. Vastausaikojen toteutumista chat palveluissa tulisi aktiivisesti seurata ja esille nousevia haasteita pyrkiä ratkaisemaan.

16.02.2021

- Ulos myytävän työajan mahdollisuus
 - Etävastaanotto ja etähoiva palveluiden tuottamiseen käytettävät sovellukset mahdollistavat myös erikoisasiantuntijan ajan hyödyntämisen paljon laajemmin kuin nykyisen organisaation tasolla.
 - Erityisosaamisen laaja-alaista hyödyntämistä toteutetaan esimerkiksi Pohjois-Suomessa mahdollistamalla työajan myymisen eri organisaatioiden välillä jopa minuuttihinnoinnilla.
 - Tämä vaatii yhtäläisen järjestelmän ja ennalta laaditut sopimukset, mutta mahdollistaa aikaisempaa sujuvampaa mahdollisuuden saada palveluita ajankohtaisesti paikkakunnille, jossa niitä ei ole mahdollisuus tuottaa itsenäisesti.

- Kotihoivan palvelut
 - Sähköisten palveluiden käyttö kotihoivan tukena on jo vakiintunut toiminta ja ajattelumalli useissa alueen organisaatioissa.
 - Asiakkaalle annettava päätelaite mahdollistaa kotihoivan tuottamisen etäyhteyksillä myös asiakkaille, joilla itsellään päätelaitteita ei ole.
 - Kotihoivassa lääkkeiden oton seuranta, voinnin seuranta ja konsultaatio hoituvat usealla paikkakunnalla jo etälaitteistoa hyödyntäen.
 - Lääkärin konsultaatio ja kotikäynnille yhteyden luominen mahdollistavat välittömämmän hoidon ja laajemman hoidontarpeen arvion luomisen.
 - Kotihoivassa käytössä olevat sähköiset palvelut luovat mahdollisuuden laajalle yhtenäiselle alueelliselle toimintamallille.

Käyttöaiheita mm:

 - Kulunvalvonta
 - Mobiilikirjaus
 - Palolaittehälytykset
 - Turvapuhelimet
 - GPS – paikannus
 - Lääkkeenjakoautomaatit
 - Automaattiset lääkeannostelijat
 - Ammattilaisen työajan seuranta
 - Ajopäiväkirja
 - Etäkonsultaatiot
 - Etävastaanotot
 - Sähköinen esitietojen välitys osastolle kirjautumistilanteessa
 - Apuvälineohjaus
 - Fysioterapeutin vastaanotot
 - Ryhmämuotoinen virkistys- Virike – ja kuntoutustoiminta

- Ryhmämuotoiset etäpalvelut
 - Sähköisten toteutuksien katsottiin mahdollistavan mm virike – virkistys – päivätoiminta – ja kuntoutuksellisten ryhmien järjestämistä. Tämä toimintamalli on menestyksekkäästi käytössä Ylä-Savon Sotessa.

16.02.2021

- Ryhmämuotoiset palvelut mahdollistavat vertaistuen ja osallistamisen myös harvaan asutulle alueelle, jossa ryhmien koostaminen on usein osoittautunut haastavaksi joko pienen asiakasmäärän tai tuttuusongelman vuoksi. Myös valtakunnallisten ryhmien hyödyntäminen osana asiakkaan kuntoutusta mahdollistuu aikaisempaa helpommin sähköisten välineiden kautta.
- Käyttökohteita mm:
 - Päivätoimintaryhmät
 - Virikeryhmät
 - Ravinto-ohjausryhmät
 - Painonhallintaryhmät
 - Tiedotus- ja keskusteluryhmät
 - Aktivointiryhmät (Yksinäisyyden vähentäminen)
 - Kuntoutukselliset ryhmät
 - Vertaistukiryhmät
- Terveyskylän verkkopalvelut
 - Käytettävyys ja sovellettavuus hoitoprosessien ja ennaltaehkäisyyn osana nähtiin potentiaalisena vaikuttajana asiakkaan terveyteen. Kuitenkin palvelut ovat nykytilassaan heikosti käytössä, sillä niitä ei ole liitetty osaksi mallinnettuja hoitoprosesseja. Myös palveluiden tavoitettavuudessa on parantamisen varaa. Linkitys palveluihin asiakkaan terveystaalista nähtiin keskeisenä vaikuttajana käyttöasteen kasvattamiseen.
- OmaOlo

Verkkoalusta käyttäminen alueella on vähäistä.

Järjestelmiä jotka vastaavat samoihin tarpeisiin kuin OmaOlo on alueella jo käytössä.

OmaOlon sisältö nähtiin useassa organisaatiossa riittämättömänä vastaamaan asiakkaiden tarpeeseen.

OmaOlon käyttömahdollisuudet osoittautuivat päällekkäisiksi olemassaolevien järjestelmien ja tuotantotapojen kanssa. Tämän katsottiin tuottavan ammattilaisille ja loppukäyttäjille tarpeetonta haastetta palveluiden käyttöön

OmaOlon laajempi adaptaatio vaatisi integraatorajapintojen toteuttamista eri järjestelmien ja toimintojen välillä laajemmin, tai että OmaOlo korvaisi joitakin käytössä olevia järjestelmiä mahdollistaen ammattilaiselle ja asiakkaalle yhtenäisen kokemuksen palveluiden käytöstä.

1.4 Tiedottaminen

- Sosiaalisen median kanavien hyödyntäminen

Sosiaalisen median kanavat ovat perinteisesti olleet terveydenhuollon henkilökunnan saavuttamattomissa tietoturvakysymysten vuoksi. Nämä kanavat nähtiin kuitenkin erityisen tärkeinä asiakkaan saavutettavuuden ja tiedottamisen kannalta. Sosiaalisen median kanavat ovat kansalaisten aktiivisessa käytössä, ja tiedottaminen tätä kautta tavoittaisi helposti isoa massaa palveluiden käyttäjistä.

Sosiaalisen median palvelukanavien käytöstä löytyy hyviä esimerkkejä mm Kainuusta, jossa kanavia eri toimialaoille ja substansseille on luotu jo yli 20 kappaletta.

16.02.2021

Kanavat voisivat toimia tiedotustarkoituksessa ja terveyttä edistävän sekä ennaltaehkäisyn kanavina.

Oleelliseksi nähtiin kuitenkin tarve pitää kanavan hallinta paikallisten toimijoiden ja substanssiosajien hallinnassa. Mikäli tiedottaminen viedään liian laajalle ja toteutetaan organisatorisesti liian hitaasti, kärsii käytettävyys huomattavasti.

- Info-Tv:t

Alueella muutamalla toimijalla on käytössään tiedotus kanavina Info – tv palveluita, joissa kierrätetään asiakkaita koskevia asioita tietyllä intervallilla, ruutuja on yleisesti käytetty eri toimipisteissä ja julkisilla tiedotuskanavilla.

Toimintamallin hyödyntäminen esimerkiksi paikallisen toimijan verkko, tai sosiaalisen median sivuilla nähtiin hyväksi tavaksi tavoittaa asiakkaita jatkossa.

Samalla toteutuksella nähtiin potentiaalia toteuttaa esimerkiksi substanssin tai toimipisteiden esittelyjä tai ohjevideoita.

- Kohdennettu viestintä sähköisten palveluiden mahdollistajana

Viestinnän tärkeyden huomioiminen ja suunnitelmallinen toteuttaminen nähtiin useassa yhteydessä ratkaisevana tekijänä sähköisten palveluiden käyttöönoton ja hyödynnettävyyden mahdollistajana. Tiedottaminen ja asiakkaan ohjaus palvelupoluissa sähköisten palveluiden hyödyntämiseen nähtiin tuottavan hyötyä niin asiakkaille kuin palveluita tuottaville ammattilaisille.

Kartoituksen aikana keskeisenä tekijänä onnistuneesta viestinnästä ja asiakasohjauksesta nähtiin tiedotuksen suunnitelmallisuus ja porrasteisuus.

Kohdennetun viestinnän nähtiin myös mahdollistavan asiakkaan ja ammattilaisen osallistamisen palveluiden käyttöönottoon ja kehitykseen.

2. Käytössä olevat ohjelmistot ja toimintamallit

Eri ohjelmistojen ja toteutusten kirjo näyttäytyi alueella laajana. Eri toimijat ovat toteuttaneet sähköisiä palveluitaan joko keskitettyinä palveluina, joissa yksi palvelu vastaa useampaan palvelutarpeeseen tai hajautettuna hybridipalveluna, jossa eri ohjelmistot tai ratkaisut vastaavat aina kyseiseen tarpeeseen. Molemmista toteutustavoista löytyy kentältä niin hyviä kokemuksia kuin myös kehityksen kohteitakin.

Keskeiset erot sähköisten palveluiden vaikuttavuudesta nousivatkin vakiintuneiden toimintamallien toteutuksista.

Alueella käytössä olevat keskeiset huomioitavat ohjelmistorajapinnat tunnistettiin olevan:

- Pegasos – Potilastietojärjestelmä
- Lifecare – Potilastietotojärjestelmä
- ProConsona – Sosiaalihuollon toiminnanohjausjärjestelmä

Keskeisinä ohjelmistoina ja toimintamalleina tunnistettiin myös seuraavat:

- VideoVisit

16.02.2021

- Toteuttaa sekä etäyhteyksiä että kotiin vietävää 109 – tablettitietokoneet mukanaan pitävää etäpalvelua.
- FlowMedik
 - eKonsultaatio kokonaisuus toteuttaa etäyhteyksiä ja toiminnan ohjauksellista mittausdatan tuottamista prosessiohjauksen tueksi.
- Sencom
 - Etävastaanottojärjestelmä lääkäreiden vastaanotoille.
- KlinikPro
 - Laajasti käytössä oleva sähköisen yhteydenoton ja sähköisen oirearvion kanava
 - Mahdollista toteuttaa ajanvaraus myös ProConsona – järjestelmään
- ASC ja NISPA
 - Takaisinsoittojärjestelmät joihin asiakas voi jättää lyhyen ääniviestin ja yhteydenottopyynnön.

3. Haasteet sähköisten palveluiden käytössä ja toteutuksessa

Kartoitustyössä tunnistettiin useita haasteita nykyisessä palveluiden toteutuksessa tai niiden käytettävyydessä. Haasteita tutkittiin erityisellä mielenkiinnolla, jotta kehitettävissä ratkaisuissa osattaisiin keskittyä vastaamaan näiden esille nostamiin tarpeisiin.

Asiakasnäkökulma:

Palveluiden saatavuus vaihtelee alueen sisällä. Useassa tapauksessa asiakkaat ovat jo tottuneet käyttämään sähköisen asioinnin kanavia arkensa tukena, mutta tämä yhteistyö ei mahdollistu sosiaali- ja terveystieteiden saralla.

Kuntien ja terveystieteiden tuottajien internet sivut ovat harvoin rakennettu asiakaslähtöisiksi ohjaaviksi kanaviksi, joskin tästä poikkeuksena toimii esimerkiksi Sisä-Savon sote kuntayhtymän internet sivut. Tämä aiheuttaa sen, että asiakkaan hakeutuminen oikeiden palveluiden piiriin hankaloituu, olemassa olevien sähköisten asiointikanavien käyttöaste tippuu ja asiakkaat turvautuvat puhelimitse toteutettuun yhteydenottoon.

Kahdensuuntaisen tiedonsiirron haasteet korostuvat esimerkiksi seurantojen yhteydessä. Asiakkaiden itsenäisesti tekemät seurannat eivät siirry automaattisesti järjestelmään, vaan vaativat ammattilaisen panostuksen tietojen syöttämiseen. Nykyinen toteutustapa vaatii fyysisen kontaktin vastaanoton yhteydessä. Tämä vaikuttaa varhaisen vaiheen tuen hyödyntämisen vaikuttavuuteen huomattavasti esimerkiksi työssäkäyvillä tai opiskelevilla asiakkailla.

Palvelutarjonnan hyödyntämisen haasteet korostuvat kiireettömän, kuntouttavan hoidon vastaanottamisessa harvaan asutuilla alueilla. Näillä palveluilla viitataan esimerkiksi elintapaohjaukseen, puhe – ja psykoterapioihin sekä työpsykologien palveluihin. Näiden toteutus on alueellisesti toteutettu keskitettynä isoihin asutuskeskuksiin. Tämä luo tilanteen, jossa palvelun vastaanottamiseksi asiakas joutuu matkustamaan satoja kilometrejä ja ajallinen sijoitus on suuri. Tämä on erityisesti haaste työikäisten kiireettömän hoidon tai kuntoutuksen kanssa, jolla kyettäisiin estämään myöhempi tilanteen paheneminen esimerkiksi työkyvyttömyyden tasolle.

16.02.2021

Ammattilaisnäkökulma:

Sähköisten palveluiden hyödyntäminen nähdään haasteellisena nykyisten järjestelmien paljouden vuoksi. Nykyisellään ammattilaisilla on useita järjestelmiä valvottavinaan ja sähköisten palveluiden tuoma lisäarvo hoitotyöhön hukkuu, mikäli tätä ei saada toteutettua integratiivisesti niin että tulevat palvelut korvaisivat joitain nykyisiä kanavia vähentäen ammattilaisen työtä, ei lisäten sitä.

Eri järjestelmien haasteet korostuvat erityisesti siinä, ettei järjestelmistä tule ammattilaiselle erillisiä herätteitä ja niitä tulee valvoa aktiivisesti erikseen. Myöskin eri järjestelmien vaatiman erilliset kirjautumiset on koettu kuormittaviksi, ja vaativat työpäivästä huomattavan osan aiheuttaen käyttöasteen laskua.

Sähköisten palveluiden toteutus osana hoitotyötä ei nykytilanteessa näyttäydy työajan suunnittelussa, vaan toteutetaan ylimääräisenä työnä, joka ennestään laskee käyttöastetta.

Kartoituksessa ilmeni usean toimijan taholta vastahakoisuutta uusien järjestelmien käyttöönottoon. Tämä selittyy terveydenhuollon järjestelmien jatkuvan uudistamisen mukanaan tuomalla vastarinnalla. Useassa tilanteessa erilaisia kehittämisprojekteja on ollut tuotannossa jo pitkään ja niiden tuottama hyöty on koettu pieneksi. Varsinkin ajankohtaisesti Covid-19 pandemian ja alueellisen OMNI:n käyttöönoton keskellä uusien palvelukanavien pohtiminen tai mahdollinen käyttöönotto koettiin erityisen kuormittavana.

Ammattilaiset näkevät sähköisten palveluiden tuottavan hoitoprosessiin hyötyä varsinkin asiakasrajapintaan. Palveluiden toteuttamisen, jalkauttamisen ja käyttöönoton pelätään kuitenkin lisäävän ammattilaisten työtaakkaa eikä keventävän sitä.

- Erilaisia sähköisiä kanavia, joita ammattilaisten täytyy aktiivisesti valvoa:
 - KlinikPro
 - Potilastietojärjestelmän viestit
 - Takaisinsoittojärjestelmä
 - Jonotilanne
 - Sähköpostit
 - Virve
 - Päivystyspuhelin
 - Päivystyksen luukku
 - Diagnosoikohtaiset seurantalistat esimerkiksi sokeriarvojenseurantalista.
 - sähköinen ajanvaraus

Organisaationäkökulma

Sähköiset järjestelmät tuottavat nykyisellään vähän aktiivista mittausdataa, jota voitaisiin hyödyntää toiminnanohjauksessa tai käytönaikaisessa prosessinohjauksessa. Mittausdata on saatavilla, mutta viiveellä ja usein erikseen tilaten. Käytössä oleva SoteDW tarjoaa mahdollisuuden tiettyjen tietojen ulos ottamiseen, mutta vaatii usein työlästä manuaalista tietojen muokkaamista ennen kuin käytettävyyks saavutetaan. Tämä laskee tietojen käyttöastetta voimakkaasti.

Nykyisten sähköisten palveluiden tarjoamat tiedot ovat haasteellisesti saatavissa ja vähäisiä. Asiakas ohjausta sähköisten palveluiden piiriin ei ole toteutettu riittävästi, jotta volyymit olisivat riittäviä vaikutuksen mittaamiseen.

16.02.2021

4. Jalkauttamisen haasteet

Keskeisenä vaikuttajana digitalisaation edistämiseen ja sähköisten palveluiden käyttöönottoon nähtiin jalkauttamisen ja toimintakulttuurin muutokseen liittyvät haasteet. Sähköiset palvelut haastavat sosiaali- ja terveyspalveluiden tuottajia tutkimaan omia prosessejaan, luomaan uusia toimintatapoja ja uskallusta läpinäkyvämpään työskentelytapaan.

Useissa yhteyksissä toimintakulttuurin muutostarve lähtee hyvin perustavanlaatuisista asioista asiakkaan palveluihin ohjauksen ja hoito- ja palveluprosessien suunnittelun tasoilta.

4.1 Toimintakulttuurin muutos

Kartoitustyön edetessä korostui selkeästi tarve toimintakulttuurin muutokselle sähköisiä palveluita tukevaksi. Nykyinen toimintakulttuuri on rakentunut pitkällisen perinteen varaan, mutta sähköisten palveluiden tehokas hyödyntäminen haastaa perinteisen kasvokkain tehtävän asiakastyön ja esittelee toimintakentälle täysin uusia ratkaisuja.

Kartoitustyön myötä tuli selväksi eri organisaatioissa vallitseva pelko ylhäältä tulevaan ohjaukseen tai liian keskus vetoiseen toteutukseen.

Onnistuneeseen toteutukseen katsottiin kuuluvan ammattilaisten osallistaminen muutosprosessiin paikallisten työryhmien toimesta. Tässä yhteydessä tunnistettiin tarve luoda paikallisia toimiryhmiä toimintojen jalkauttamiseen ja tunnistaa näihin kiinnitettävien ihmisten mielenkiinto asioiden edistämiseen. Tämä mahdollistaisi vertaiskouluttamisen, aktiivisen jalkauttamisen ja muutosprosessin pysymisen aktiivisena koko prosessin läpi.

Suurimmat haasteet tunnistettiin asiakasprosessien kuvaamisen ja uudelleen suunnittelun parissa. Terveystieteiden osalta on perinteisesti toteutettu periaatetta, jossa asiakkaan tilanteen selvittäminen ja palveluiden tarjoaminen alkaa siitä hetkestä, jolloin asiakas ottaa yhteyttä. Kuitenkin sähköiset palvelut mahdollistavat paljon aiemmin alkavan prosessin, jossa asiakasta voidaan suunnitelmallisesti ohjata omahoitomateriaalien, Chat palveluiden ym. ehkäisevien tai matalan kynnyksen palveluiden piiriin terveyspalveluita edeltävästi. Myöskin asiakkaan osallistaminen aktiivisena toimijana omaan hoitoonsa sähköisten välineiden avulla asettaa vaateen nykyisen hoitoprosessin uudelleen suunnittelulle ja tarkastelulle.

Onnistunut toimintakulttuurin muutos vaatii laaja-alaista yhtenäistä tahtotilaa. Muutos tulee toteuttaa koko prosessissa kaikkien osallistujien toimesta asiakas- ja työn sujuvoittamisen näkökulmia huomioiden.

4.2 Esimiestason sitouttaminen muutostyöhön

Lähiesimiesten sitouttamisen uusien ratkaisujen ensilinjan käyttäjiksi, kouluttajiksi ja tukihenkilöiksi koettiin olevan paras mahdollinen ratkaisu jalkauttamisen onnistumiseen. Vaihtoehtoinen toteutus, jossa lähiesimies delegoi vastuun toiminnan käyttöönotosta työryhmälle koettiin vaikuttavuudeltaan heikkona.

Hyvänä esimerkkinä tästä toimii Rautavaaran etävastaanottotoiminnan käynnistäminen.

16.02.2021

Eri toimijat painottivat esimiestason perehdyttämistä, sitouttamista ja tuotantoprosessiin kiinnittämistä tärkeänä myös työhyvinvoinnin, viihtyvyyden ja työssä jaksamisen kannalta.

5. Tarpeet tulevaisuuden sähköisille palveluille

Kartoitustyö aikana tunnistettiin useita tarpeita tulevaisuuden palveluille niin asiakkaan, ammattilaisen kuin organisaationkin näkökulmasta. Keskeinen viesti tulevaisuuden palvelutarvetta kohtaan kuitenkin oli vaatavuus; tulevaisuuden toimintamalleilta, ratkaisuilta ja teknisiltä toteutuksilta vaaditaan paljon nykyistä enemmän. Terveydenhuollon kenttä läpikäy parhaillaan suurinta rakenteellista muutostaan Suomen historiassa. Tässä yhteydessä toimimattomien, tai ominaisuuksiltaan huonosti käytäntöön istuvien sovellusten tai toimintamallien käyttöönottoa tullaan vastustamaan voimakkaasti. Palvelut tulisi toteuttaa niin että ne tuottavat sekä välitöntä että välillistä säästöä ammattilaisen kuormitukseen ja lisäarvoa asiakkaan prosessiin.

Toimintakulttuurisellisesti tämä on huomattava muutos toimialalla, jossa on periteisesti tyydytty laite- tai ohjelmistotoimittajien toimittamiin sovelluksiin ja laitteisiin niiden toimintarajoituksineen. Teknologisten ratkaisujen ja sähköisen asioinnin yleistymisen kautta yhteiskunnassamme myös terveydenhuollon alalla on alettu vaatimaan palveluiden toimivuutta, integroituutta ja kokonaiskuvan hahmottamista. Sosiaali- ja terveydenhuollon tulevaisuuden näkymät huomioiden tämä näkökulma näyttäytyy myös perustellulta.

Asiakkaan näkökulma:

Sähköiset palvelut tulee olla ennen kaikkea helposti saavutettavissa. Viestinnän tulee tukea asiakkaan sähköisten palveluiden hyödyntämistä ensisijaisena yhteydenotto ja tiedonvälitys kanavana perinteisen vastaanotolle hakeutumisen tai puhelun sijaan.

Asiakas kokemus tulee luoda asiakkaan omatoimisuutta, omahoitoa ja aktiivista osallistumista tukevaksi prosessiksi, jossa asiakkaan hoitoon ohjautuminen, hoitosuhde ja jälkihoito näyttäytyvät asiakkaalle selkeänä ja ymmärrettävänä prosessina.

Asiakkaan tulee kyetä saamaan terveystietopalveluntuottajan verkkosivujen, verkkoportaalin tai infokanavan kautta tietoa itseään koskevista terveydellisistä asioista, hoito-ohjeita tieteellisesti todistetuista lähteistä ja kyetä välittämään viestiä ammattilaiselle tilanteen näin vaatiessa.

Sähköisiä terveystietopalveluita käyttäessään asiakkaalla tulee olla valittavissa sopivin asiointikanava kulloiseenkin tarpeeseen: tunnistautumattoman asiakkaan Chat palvelu: tunnistautuneen asiakkaan asiointipalvelu, itsepalvelu ja puhelinpalvelu. Nämä tulee olla suunniteltu arkkitehtonisesti tehokkaalla tavalla niin että asiakasta ohjataan pääsääntöisesti sähköisten palveluiden piiriin. Asiakkaan tulee kyetä välittämään tiedostoja ammattilaiselle ja ammattilaisen asiakkaalle sekä määrekohtaisten tietojen syöttäminen palveluntuottajan portaaliin tulee mahdollistaa tietojen siirtämisen suoraan potilastietojärjestelmään asiantuntijan arvion jälkeen. Näistä esimerkkeinä erilaiset seurantalomakkeet. Asiakkaalle tulee myös mahdollistaa erilaiset vastaanottokanavat kasvokkain tapahtuvasta vastaanotosta etävastaanottoon ja etähoitoon.

Kokonaisuudessaan sähköisten palveluiden tulee vastata asiakkaan nykyiseen tarpeeseen asiakkaan ympäristössä. Sähköiset palvelut mahdollistavat useiden terveys ja sosiaalipalveluiden tuomisen entistä paremmin asiakkaan saataville asiakkaan omaan ympäristöön. Lisäksi kotiin vietävien palveluiden, kuten kotihoivan, toteuttaminen sähköisiä palveluita hyödyntäen tukee asiakkaan pärjäämistä omassa kotiympäristössään mahdollisimman pitkään.

16.02.2021

Palveluiden rakentaminen yhtenäiseksi kokonaisuudeksi, jossa asiakkaan ei tarvitse kirjautua useisiin järjestelmiin tai vaihdella palveluiden välillä nähtiin kriittisenä tekijänä asiakas kokemuksen kannalta. Myös tietojen näkyminen yhdessä paikassa nähtiin tarpeellisenä.

Ammattilaisen näkökulma:

Uusien järjestelmien, sovellusten, tai toimintamallien tulee toimia integratiivisina niin että ne korvaavat joitakin nykyisin käytössä olevia järjestelmiä, tai yhdistelevät kaikki nykyisin käytössä olevat järjestelmät yhdeksi järjestelmäksi. Uusien järjestelmien tulee selkeästi korvata joitakin vanhojen järjestelmien tuottamia palveluita niin, että ammattilaisen työn kuormittavuus vähenee.

Ensisijaisesti ammattilaisen käyttökokemus järjestelmistä tulee koostaa mahdollisimman käytettäväksi. Useista kirjautumisista ja eri järjestelmistä tulee päästä eroon. Lisäksi järjestelmät tulee suunnitella niin että niissä eteneminen ja käyttäminen toimisi mahdollisimman loogisesti ja virheen tekeminen tehdään vaikeammaksi kuin oikein toimiminen. Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisten henkilökohtaiset tendenssit eivät useinkaan keskity teknologisiin ratkaisuihin vaan käytännön hoitotyön toteuttamiseen. Tämä tulee huomioida aikaisempaa konkreettisemmin järjestelmiä suunniteltaessa.

Uusien ratkaisumallien käyttöönotossa tulisi panostaa ammattilaisten osallistamiseen ja potentiaalisten hyötyjen esille tuomiseen. Käytön tuki uusille järjestelmille ja prosesseille tulisi löytyä mahdollisimman läheltä, jotta tämän hyödyntämisestä tulee osa vallitsevia toimintamalleja

Ammattilaisten työn tukeminen konsultatiivisin ominaisuuksin tai tiedolla ohjaamisen mahdollisuuksia hyödyntäen tulee tehdä mahdollisimman yksinkertaiseksi. Konsultaation toimintamallit tulee olla selkeät ja muiden ammattilaisten paikallaolotieto tulee olla ammattilaisen käytettävissä tarvittaessa.

Organisaation näkökulma

Uusien toimintamallien ja ratkaisujen tulee tuottaa tiedolla johtamiseen tarvittavaa mittausdataa. Käytönaikainen mittausdata on kriittinen tarve ajantasaiselle prosessiohjaukselle. Sähköisten palveluiden muokkaus mahdollisuus ja editointi tulee säilyttää palveluita tuottavassa organisaatiossa ketteryyden säilyttämisen vuoksi.

Uusien palvelumallien ja sähköisten palveluiden käyttö osana mallinnettuja hoitoprosesseja tulee toteuttaa suunnitelmallisesti ja hallitusti.

Uusien palvelumallien toteutuksessa ja käyttöönotossa tulee huomioida yli toimijarajojen ulottuva yhteistyö ja keskittyä esimerkiksi alueellisiin toteutuksiin alueilla joilla asukasmäärä ei mahdollista keskitettyä palvelutuotantoa sähköisiin palveluihin keskittyen. Tässä korostuu kolmannen sektorin palvelutuotannon huomioiminen, alueellinen ja eri toimijoiden välinen yhteistyö asiakkaan saaman palvelukokemuksen parantamiseksi. Tästä esimerkkinä toimii alueellinen chat palvelu josta asiakas voisi saada tukea itseään askarruttaviin asioihin ja josta hänet ohjattaisiin esimerkiksi paikallisten järjestötoimijoiden palveluiden.

Uusien palveluiden käyttöönoton onnistuminen nähdään riippuvan paljolti käyttöönoton toteutuksesta, ennemmin kuin edes itse palvelusta tai teknologiasta. Onnistunut käyttöönotto toteutetaan vaiheittain, ja pitää sisällään viestinnän ja kouluttamisen aspektit.

Viestintä niin organisaatioiden sisällä kuin kansalaisille näyttäytyy erityisen tärkeänä mahdollistajana kokonaistoteutuksissa. Myös tulevaisuuden sähköisten järjestelmien ja kanavien tulee kyetä toimimaan tiedotuskanavina ja viestin välityksen välineinä.

16.02.2021

Tulevaisuuden järjestelmät tulee olla alusta asti rakennettu niin että muiden kehityshankkeiden, kuten nyt käynnissä olevien laatu ja vaikuttavuus, osallistaminen, sekä ennaltaehkäisy elementtien liittäminen osaksi palvelurakennetta mahdollistuu.

6. Sosiaali- ja Terveyspalvelut asiakkaan kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin edistäjänä

Kartoitustyön edetessä tuli selväksi sähköisten palveluiden mahdollistama kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin edistämisen mahdollisuus, jossa vaaditaan laaja-alaista yhteistyötä kaikkien TulSoTe pakettien välillä. Tästä syystä hankkeen aikana kuvattiin asiakkaan palvelutarpeita ja sähköisten palveluiden kuluttamisen potentiaalia alla kuvatulla kaaviolla:



Asiakkaan kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin lisääminen lisäämällä paikkakunnalla saatavilla olevia palveluita, tuomalla järjestötoimintaa paremmin esille ja lisäämällä tutkittuun tietoon perustuvaa itsehoitomateriaalin saatavuutta näyttäytyy perustellulta toimintamallilta tulevia palveluita suunniteltaessa.

Asiakkaan kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin lisääminen asettaa haasteita yhteistyölle, läpinäkyvyydelle ja omien toimintamallien avaamiselle kumppaniorganisaatioille. Tämä on kuitenkin tarpeen kokonaisarkkitehtuuria hahmotettaessa.

Sähköisten palveluiden hyödyntäminen asiakkaan palvelutarpeen eri tasoilla ja näiden välinen hyödynnettävyys ja tiedonsiirto näyttäytyvät myös haasteellisina kysymyksinä hoito- ja palveluprosessien näkökulmasta. Sähköisten palveluiden tuottama potentiaalinen hyöty jää saavuttamatta mikäli näitä ei tuoda osaksi palvelurakennetta ja hoitopolkuja.

Uusia toteutustapoja tutkittaessa esiin nousi myös näkökulman muutostarpeet. Terveystieteiden tutkimuksessa on keskitytty perinteisesti kuvaamaan asiakkaan hoitopolkuja, nyt näkökulman laajentaminen palvelupolkuihin, kokonaisuuksiin jotka kuvaavat asiakkaan etenemistä prosessissa paljon pelkkää hoitopolkua laajemmin, näyttäytyi tarpeellisenä. Palvelupoluissa terveyspalveluiden kuluttajan rooli

16.02.2021

muuttuu paljon aikaisempaa aktiivisemmaksi. Tämä nähtiin seurauksena hoito tai diagnoosikeskeisestä ajattelumallista luopumisena ja hyvinvoinnin edistämiseen keskittymisenä.

Asiakkaiden osallistaminen omaan prosessiinsa ja kehitettäviin palveluihin nähtiin tärkeänä osana tulevaisuuden palveluiden luomista. Asiakaspalautteen saaminen, kokemusten kerääminen ja tarpeiden tunnistaminen asiakaslähtöisesti osoittautuivat tarpeellisiksi kehityskohteiksi alueella. Kehitystyö ja palveluiden suunnittelu on useassa organisaatiossa toteutettu projektiryhmien toimesta, joiden tuottamiin ratkaisuihin ovat asiakkaat kysyneet ottamaan kantaa käyttöönoton jälkeen. Kartoituksessa esille tuli kehitystyön hitaus, ja hinnakkuus, joka aiheuttaa toiminnalle omat vaateensa. Asiakaspalautteen ja käyttäjäkokemusten kerääminen palvelusta tai toimintamallista jonka kehittämiseen on mennyt liian kauan aikaa, aiheuttaa tilanteen jossa käyttöön saatava palvelumalli vastaa kehitystyön alussa esiin nousseeseen asiakastarpeeseen, mutta ajankohtaiseen asiakastarpeeseen se ei välttämättä vastaa. Kustannusvaikutusten näkökulmasta asiakkaiden osallistaminen tuote- ja palvelukehitykseen nykyisellä mallilla tuottaa haasteen palveluihin ja toimintamalleihin mahdollisesti tarvittavien muutosten toteuttamiseen käyttöönoton jälkeen. Uusien toteutusmallien löytäminen osallisuuden lisäämiseksi näyttäytyy tarpeellisenä.

7. Yhteenvetoa

Kokonaisuutenaan voidaan todeta kartoituksen tuottaneen kuvausta tulevaisuuden palvelutuotannon vaateista. Sähköisten palveluiden tekninen toteutus, valittavat sovellukset tai ohjelmistotoimittajat jäivät kartoituksessa vähäiseen asemaan verrattaessa toimintamallien jalkauttamiseen ja käyttöönottoon. Kartoitusta tehdessä integraation vaade korostui useista näkökulmista. Ammattilaisten tarve kyetä tuottamaan parempia palveluita yhden sähköisen järjestelmän kautta korostui keskeisenä vaikuttajana palvelutuotannon uudistamiseen. Asiakkaan näkökulmasta korostui uudenlaisen toimintaympäristön ja toimintakulttuurin luomisen tarve. Uudenlaisissa palvelukokonaisuuksissa ja toimintaympäristöissä asiakas kykenee hyödyntämään sähköisiä palveluita konkreettisenä osana palvelupolkuaan sen joka tasolla. Organisaation näkökulmasta sähköisten järjestelmien mahdollistama mittaaminen ja toiminnan ohjaus korostuivat keskeisenä vaikuttajana toimintaa johdettaessa ja kehitettäessä. Alueelliset ja valtakunnalliset kehityshankkeet, niiden tuottaman hyödyn integroimisen mahdollistaminen palvelurakenteeseen suunnittelu ja valmisteluvaiheessa korostuivat myös tärkeinä.

Sähköisten palveluiden hyödyntäminen näyttäytyy kompleksisena kokonaisuutena jossa korostuvat toimintaympäristön kulttuurin vaikutus ja olemassa olevat toimintamallit. Kartoituksen aikana tarkasteluun nousi myös kysymys siitä, muuttuuko tulevaisuuden palvelutarve nykyisestä ja tulisiko palveluita kehittää palvelutarve edellä, ennemmin kuin keskittyä tuottamaan olemassa olevia palveluita sähköisillä välineillä?

Useissa organisaatioissa tunnistetaan sähköisten palveluiden tuottama potentiaalinen hyöty, mutta koska käyttöönotto vaatii sekä taloudellista että työajallista panostusta on uudistusten toteuttaminen haasteellista. Sama haaste tunnistettiin myös tilanteissa, joissa uudet toimintamallit voisivat potentiaalisesti vapauttaa resurssia myöhempään käyttöön, tässä nykyisten organisaatioiden rajalliset resurssit näyttäytyivät keskeisessä osassa.

Sähköisten palveluiden käyttöönoton edistäminen ainoastaan teknisenä ratkaisuna näyttäytyi riittämättömänä toteutustapana sähköisten palveluiden vaikuttavuuden näkökulmasta. Keskeiseen osaan nousi integratiivisten toimintamallien kehittäminen joissa sähköiset palvelut ja asiointikanavat toimivat mahdollistavana elementtinä asiakkaan hyvinvoinnin edistämiseen, hoitoon osallistamiseen ja palvelutarpeeseen vastaamiseksi. Perinteinen ratkaisumalli jossa sähköinen ratkaisuvastaa tiettyyn tarpeeseen on kartoituksen mukaan tullut tiensä päähän.

16.02.2021

Tämä toimintamalli on luonut toimivia ratkaisuja aina kyseiseen haasteeseen ja kehittämistarpeeseen, mutta tuottanut yksittäisratkaisuja tilanteeseen jossa ratkaisumallit tulisi ensisijaisesti nähdä integratiivisesta, nykyisiä toimintoja, järjestelmiä ja palveluita kokoavasta näkökulmasta.

Alle on koottu tiivistetysti kartoituksessa tunnistettuja tarpeita sähköisten palveluiden hyödyntämiselle tulevaisuudessa.

-

7.1 Tarpeet

Ammattilaiset

- Yksi sovellus joka integroiva sovellus
- Herätteet yhteydenotoista
- kahdensuuntaisen tiedonsiirron mahdollistaminen
- Helppokäyttöinen loogisesti jäsenelty käyttöliittymä
- Tiedonsiirron mahdollistuminen eri toimijoiden ja organisaatioiden välillä
- Tiedottamiskanavan mahdollistaminen asiakasviestintään
- Asiakasohjauksen ja tukitoimintojen mahdollistaminen varhaisen vaiheen tukeen.
- Hoitoprosesseja tukevien sähköisten materiaalien suunnitelmallinen käyttöönotto ja sitominen palvelupolkuihin
- Käyttöönotto ja juurruttaminen toteutetaan suunnitelmallisesti ja paikallisiin palveluihin soveltuvalla tavalla
- Sähköisten palveluiden käyttämisen tuki paikallisesti
- Tiedotuskanavien päivittämismahdollisuus säilyy substanssiosaajilla ja kohdeorganisaatiolla
- Ratkaisut tuottavat välitöntä ja välillistä lisäarvoa palvelusuhteeseen

Organisaatio

- Asiakasohjauksen mahdollistuminen kaikissa palvelupolun vaiheissa
- Itsehoito ja tukimateriaaliston keskitetty jakelu mahdollistuu
- Sähköisten palveluiden sitominen osaksi asiakkaan palvelupolkuja
- Helposti saatavilla oleva käytönaikainen mittausdata
- Työajan helppo hallittavuus ja hahmottaminen.
- Järjestelmien ylläpidon mahdollistaminen paikallisella ja substanssiosaaja tasolla
- Tiedolla johtamisen mahdollistuminen
- välittömän ja välillisen hyödyn realisoituminen myös kustannusten tasolla
- Aikaisempaa laajempien yhteistyötoimintamallien luominen eri toimijoiden ja organisaatioiden välille mahdollistuu
- Erityisosaajien resurssin myyminen organisaation ulkopuolelle mahdollistuu
- Toimintamallien ja yhteistyötapojen yhtenäistäminen yli organisaatorajojen
- Vertailukelpoisen mittausdatan tuottaminen suhteessa muihin organisaatioihin

Asiakas

16.02.2021

- Helppokäyttöinen ja looginen käyttöliittymä
- Kahdensuuntaisen tiedonsiirron mahdollistaminen
- Puolesta asiointi mahdollistuu
- Itse- ja omahoitomateriaalien luotettava jakelukanava
- Aikaan ja paikkaan sitomaton yhteydenotto mahdollistuu
- Nopean yhteyden mahdollistaminen (Esim. Chat)
- Paikkaan ja paikkakunnan palvelutarjontaan sitomaton palveluiden mahdollistaminen
- Omien tietojen tarkastelun mahdollistuminen
- Palveluaikojen ajanvaraus mahdollistuu keskitetysti yhden käyttöliittymän kautta
- Tietoturvallisuuden huomioiminen tuodaan riittävän selkeästi esille
- Asiakas segmenttiin kohdennetut palvelut
- Integratiivinen käyttöliittymä joka mahdollistaa esim. etäyhteyden luomisen ja laaja-alaisen palveluiden saavuttamisen

Kehityshankkeet

- Eri kehityshankkeissa tehtävän työn mahdollistaminen uusissa järjestelmissä.
- Ennaltaehkäisevän kehitystyön tuominen osaksi olemassa olevaa palvelurakennetta ja tämän saatavuuden lisääminen
- Laadullisten mittareiden toteuttaminen osaksi sähköisiä palveluita
- Vaikuttavuuden aktiivinen mittaaminen ja seuranta osaksi palvelurakennetta ja johtamiskulttuuria
- Tiedolla johtamisen mahdollistaminen käytönaikaisen mittausdatan ja yli organisaatorajojen tapahtuvan tiedonsiirron ja konsultaatiokanavien mahdollistaminen
- Yhtenäiset toimintamallit kehitystyöhön
- Yhtenäiset mittarit
- Alueellisten ja valtakunnallisten kehityshankkeiden integroiminen osaksi käytössä olevia asiakasprosesseja
- Asiakasosallisuuden lisääminen jokaisella tasolla asiakkaan palvelupolkua
- Asiakasosallisuuden lisääminen sovellusten ja toimintamallien kehitysvaiheessa

7.2 Haasteet

Kartoitustyöskentelyn myötä tunnistettiin myös haasteita sähköisten palveluiden hyödyntämiselle. Näissä korostuivat sähköisten palveluiden edeltämistä edeltävät toimintamallit ja alueella eri vaiheessa oleva digitalisaation taso.

Ammattilaiset

- Sähköiset palvelut eivät ole osa palveluprosesseja
- Toimintakulttuurin ja toimintamallien haasteet
- Omien työprosessien kuvaaminen ”palvelupolku”-ajattelun näkökulmasta vs. nykyinen ”hoitopolku” tai ”Asiakkuus” - ajattelu
- Useita haastekohtaisia järjestelmiä
- Tiedottamisen ja avoimen kehitystyön puute
- Koulutuksen, perehdyttämisen ja jalkauttamisen haasteet
- Sähköisten palveluiden käyttöönoton suunnitelmallisuuden puute
- Sähköisten palveluiden käyttöönotto nähdään työtaakkaa lisäävänä tekijänä

16.02.2021

- Resurssien vähyys
- It-osaamisen vaihteleva taso
- Järjestelmät jotka mahdollistavat virheen tekemisen
- Pirstaloitunut kehitystyö
- Keskusorganisaatiojohtoinen kehitystyö jonka soveltuvuus paikallisen organisaatioon tai toimintamalliin on haasteellinen
- It-välineistön puute, tai tason vaihtelu
- Haasteelliset verkkoyhteydet
- Palvelupolkuja ei ole suunniteltu sähköisten palveluiden hyödyntämiseen.
- Tietojärjestelmien yhteensopivuus sähköisten järjestelmien kanssa
- Asiakkaan tuottaman mittausdatan tai seurantojen hyödyntäminen hoitotyössä
- Muutosvastarinta
- Toimintakulttuurin muuttaminen digitalisaatiota tukevaksi
- Organisaation sitouttaminen digitalisaation edistämiseen johtajistosta toimihenkilöihin

Asiakas

- Tiedon saaminen käyttöön otettavista sähköisistä palveluista
- Sähköisten toimintatapojen opettelu
- Tunnistautumispalveluiden käyttö
- Puolesta-asioinnin mahdollistaminen
- Huonot verkkoyhteydet
- Totuttujen toimintatapojen muutos
- Sähköisten palveluiden tuoman potentiaalin tunnistaminen
- Laiteyhteensopivuusongelmat
- Käyttöliittymän käytön opettelu
- Tietoturvallisen yhteyden muodostaminen ja tästä tiedon saaminen

Organisaatio

- Toimintamallien uudistaminen sähköisiä palveluita tukeviksi
- Toimintakulttuurin uudistaminen tukemaan avoimempaa työajan seurantaa ja toiminnan kehittämistä
- Yhteiskehittämisen kulttuurin luominen
- Johtaja-tason sitouttaminen käytännön muutostyöhön
- Paikallisten työryhmien sitouttaminen sähköisten palveluiden jalkauttamiseen
- Mittausdatan perusteltu ja aktiivinen käyttö toiminnan ohjauksessa
- Kehitystyön mahdollistaminen organisaation jokaisella tasolla
- Asiakasprosessien tutkiminen palvelupolkujen näkökulmasta
- Organisaatorajat ylittävän yhteistyön juridiikka
- Ketterän kehittämisen mahdollistaminen organisaatiossa
- Tietoturallinen sosiaalisten median kanavien käyttö tiedottamisessa
- Yhteistyömallien luominen ja tiedonsiirto sosiaalitoimen ja terveydenhuollon välillä
- Resurssien vähyys kehitystyöhön
- Poikkeusolojen aiheuttamat sopeutumistoimet
- Tulevaisuuden palvelutarpeen hahmottaminen ja tähän vastaaminen
- Uusien yhteistyö ja toimintamallien luominen alueelliseen ja valtakunnalliseen kehittämiseen

16.02.2021

Muut kehityshankkeet

- Pirstaloitunut ja päällekkäinen kehitystyö
- Alueellisen yhteistyön puute
- Paikallisten ratkaisujen suuri määrä
- Paikallisina toteutuksina tehtävä kehitystyö jonka skaalaaminen hyvinvointialueen tasolle osoittautuu haasteelliseksi
- Kehityshankkeiden tiivis aikataulu
- Kehityshankkeiden ja paikallisen kehitystyön kokonaiskoordinaation puute
- Eri työpakettien välisen vuoropuhelun haasteet
- Avoimuuden puute kehitystyössä
- Kehitystyön tunnistaminen ja sitominen osaksi käytössä olevia prosesseja
- Organisaatiokeskeinen kehitystyö
- Keskushallintoa välttelevä kehitystyö