

Itä-Uusimaa

Alueelliset digitaaliset palvelut lyhyellä ja pitkällä aikavälillä

Nordic Healthcare Group

Östra **Itä UUSIMAA**
NYLAND

Hyvinvointialue
Välkärdssområde

Sisältö

1. Konteksti ja tiivistelmä
2. Vuodenvaihteen digipalvelut
3. Tavoitetilan digipalvelut
4. Liitteet

Sisältö

1. Konteksti ja tiivistelmä

2. Vuodenvaihteen digipalvelut

3. Tavoitetilan digipalvelut

4. Liitteet

Tässä dokumentissa esitellään Itä-Uudenmaan alueellisten digipalveluiden kokonaisuus vuodenvaihteessa 2022-2023 ja tavoitetilassa v. 2025

Konteksti

- Itä-Uusimaa rakentaa digitaalisia palveluitaan haastavassa tilanteessa: vuoden 2023 alussa hyvinvointialue aloittaa palveluiden järjestäjänä ja tällä hetkellä digipalveluja järjestävät alueen kunnat erikseen ja erillisillä teknisillä ratkaisuilla
- Vuodenvaihteessa kuntien sivustot eivät kuitenkaan enää ole varsinaisesti käytettävissä digiasioinnin lähtöpisteinä
- Toimialasidonnaiset ratkaisut (esim. APTJ) tulevat jäämään erilleen myös hyvinvointialueen aloittaessa

Tämän suunnittelutyön tavoitteet

- Ymmärtää digipalveluiden nykytilanne ja tilanne digipalveluihin liittyvän järjestelmäkokonaisuuden sekä siihen liittyvien palveluiden osalta vuodenvaihteessa
- Suunnitella ja kuvata lyhyen tähtäimen asiointipalveluiden rakentuminen vuoden vaihteessa ja tunnistaa niihin liittyvät tehtävät
- Suunnitella ja kuvata alueellisten digipalveluiden visio ja olennaisimmat tavoitteet sekä palveluiden rooli osana palveluntuotantoa ja alueen tietoteknistä arkkitehtuuria keskipitkällä aikavälillä
- Kasata pidemmän aikavälin digipalveluvision tavoitteita tukevat toimenpiteet tiekartaksi ja suunnitelmaksi, joka tarkentuu käytännön työn edetessä

Dokumentin sisältö

1. Konteksti ja tiivistelmä

- Digipalveluiden tavoitteet ja visio vuodenvaihteessa ja tavoitetilassa

2. Vuodenvaihteen digipalvelut

- Vuodenvaihteen digipalveluiden tarkempi kuvaus asukkaan, ammattilaisen ja teknologian näkökulmasta
- Käytännön tehtävät vuodenvaihteeseen valmistautumiseksi

3. Tavoitetilan digipalvelut

- Tavoitetilan digipalveluiden tarkempi kuvaus asukkaan, ammattilaisen ja teknologian näkökulmasta
- Ylätasoinen tiekartta tavoitetilaan etenemiseksi

4. Liitteet

- Digipalveluiden nykytilanteen kuvaus (liite)

Vuodenvaihteessa 2023 Itä-Uudenmaan hyvinvointialueelle siirryttäessä tavoitteena on mahdollisimman yhtenäinen hyvinvointialueen digitaalinen asiakasrajapinta

Tavoitetila 1.1.2023:



Asukas

- Sujuva ja katkeamaton palvelupolku asiakkaalle
- Asukas voi ohjautua yhtenäisen verkkosivuston kautta digipalveluihin joko suoraan tai palvelukohtaisten sisältöjen kautta
- Digipalvelut käsittävät yhtenäiset hyvinvointialueen palvelut ja kuntien vanhoihin ratkaisuihin perustuvat* digipalvelut
 - Tunnistautumattoman asiakkaan yhtenäinen ohjaus ja neuvonta
 - Yhtenäinen ohjaus kansallisiin palveluihin ja muihin koko hyvinvointialueella käytössä oleviin palveluihin
 - Tunnistautuneen asiakkaan digipalvelut pääosin kuntakohtaisesti APTJ-riippuvaisuudesta ja –moninaisuudesta johtuen



Ammattilainen

- Ammattilainen hoitaa hyvinvointialueen tunnistautumattoman asukkaan asiointeja yhtenäisesti (chat-palvelu) ja tunnistautuneita yhteydenottoja kuntien olemassa olevien järjestelmien ja palveluiden kautta



Teknologia

- Hyvinvointialueen yhtenäinen verkkosivusto sosiaali- ja terveydenhuollolle (Pelan ohjaus omalle sivustolle)
 - Huom. Hyvinvointialueen verkkosivusto rakentuu vaiheittain 1.1.-1.4.2023, tämä vaiheistus on huomioitava myös digipalveluissa
- Teknologia yhtenäinen kansallisten palveluiden, chatin ja etävastaanoton osalta; aptj-kytkentäisten palveluiden osalta teknologia kuntakohtainen

1.1.2023 alkaen monet palveluista pystytään tarjoamaan asukkaille yhtenäisinä; erillisiksi jäävät tässä vaiheessa kuntakohtaiset digipalvelut sekä suuri osa digipalveluiden palvelutuotannosta

Palvelukohtaiset tavoitteet 1.1.2023

Palvelu	Tavoite 1.1.2023	Tunnistautumaton	Tunnistautunut	HUOM!
Verkkosivusto	Hyvinvointialueen yhteinen verkkosivusto, jossa palvelukuvaukset ja tarvittaessa ohjaus aluekohtaisiin palveluihin	✓		
Chat + Chatbot	Hyvinvointialueen yhteiset palvelut; tunnistautumattoman asukkaan osalta yhteinen työjono, tunnistautuneen osalta kuntakohtainen	✓	✓	Tunnisteellinen chat tulossa
Omaolo-oirearviot	Kansallinen palvelu, joka on käytössä koko hyvinvointialueella 5/2023; kuntakohtaiset työjonot	✓	✓	Loviisa ja Lapinjärvi mukaan 5/23. Ohjaukset on jo yhtenäistetty. Kuntakohtaiset työjonot
Terveyskylän Omapolku	Kansallinen palvelu, joka otetaan käyttöön koko hyvinvointialueella 2023 alkupuolella		✓	
Terapianavigaattori	Kansallinen palvelu, joka käytössä koko hyvinvointialueella 2023 alkupuolella	✓		
Etävastaanotto	Hyvinvointialueen yhteiset palvelut + kuntakohtainen linkki; kuntakohtainen asiointi	✓	✓	Kuntakohtaiset työjonot/odotushuoneet
Sähköiset lomakkeet	Olemassa olevat kuntakohtaiset ratkaisut		✓	Sipoon lomakkeet siirtymässä kuntaportaalista Case M:ään
Itseajanvaraus	Olemassa olevat kuntakohtaiset ratkaisut		✓	
Tunnisteellinen portaali	Olemassa olevat kuntakohtaiset ratkaisut		✓	

Yhtenäinen palvelu

Kuntakohtainen palvelu

Sähköisen asiointikokonaisuuden pitkän aikavälin tavoitteena on lisätä digiasioinnin merkitystä tarjoten sujuvia ja asiakaslähtöisiä palveluita Itä-Uudenmaan asukkaille

Tavoitteet 1.1.2025:

- **Digiasioinnin merkityksen kasvattaminen** – digiasiointi on ensisijainen asiointitapa kaikille asukkaille, jotka haluavat käyttää sitä. Tavoitteena vuoden 2025 alkuun mennessä on, että digiasioinnin osuus ensilinjan yhteydenotoista on >50% (ei sisällä puheluita) ja muusta yhteydenpidosta ja hoidosta >30%
- **Selkeä, yhtenäinen, sujuva sekä asiakaslähtöinen asiointi** asukkaalle. Asukkaat, jotka haluavat palvelun sähköisenä saavat sen sähköisenä. Asiakastyytyväisyys NPS 50 tai tyytyväisten asukkaiden määrä yli 60% digitaalisten palveluiden osalta
- **Tehostaminen**; digipalveluilla säästetään henkilötyötä, jolloin henkilökohtaisempi apu pystytään kohdentamaan niille, jotka sitä tarvitsevat
- **Saatavuuden, saavutettavuuden ja oikea-aikaisuuden parantaminen**
- **Häiriökysynnän ehkäiseminen** toimivan digitaalisen ohjauksen avulla



Asukas

- Yhtenäinen, selkeä ja koostava hyvinvointialueen asiointikokonaisuus* lähtökohtana asukkaalle
- Asukas saa avun ongelmaansa tai tarvittavan ohjauksen oikean palvelun piiriin verkkosivuston sekä asiointiportaalin ohjausten avulla, mahdollisimman pitkälle digitaalisesti
- Myös osa varsinaisesta hoidosta tai palvelusta ja sen seurannasta voidaan toteuttaa täysin etänä
- Tarvittaessa asukas ohjataan sote-ammattilaisen antaman perinteisen palvelun piiriin, joka integroidaan sujuvasti digitaalisen palvelun kanssa
- Yhdenvertaisuus: kaikki asiakasryhmät huomioidaan palveluissa; kaksikielisyys, saavutettavuus, selkokieliyys



Ammattilainen

- Ammattilainen hoitaa hyvinvointialueen asukkaiden keskitettyjä yhteydenottoja ja asiointeja hyvinvointialueen digitaalisessa sote-keskuksessa
- Ammattilaisen digitaalisella työpöydällä näkyy selkeä tilannekuva asukkaiden yhteydenotoista ja tehtävistä
- Digityön selkeys, järjestelmien toimivuus ja integraatiot sekä häiriökysynnän väheneminen lisäävät ammattilaisen työn mielekkyyttä ja työhön sitoutumista



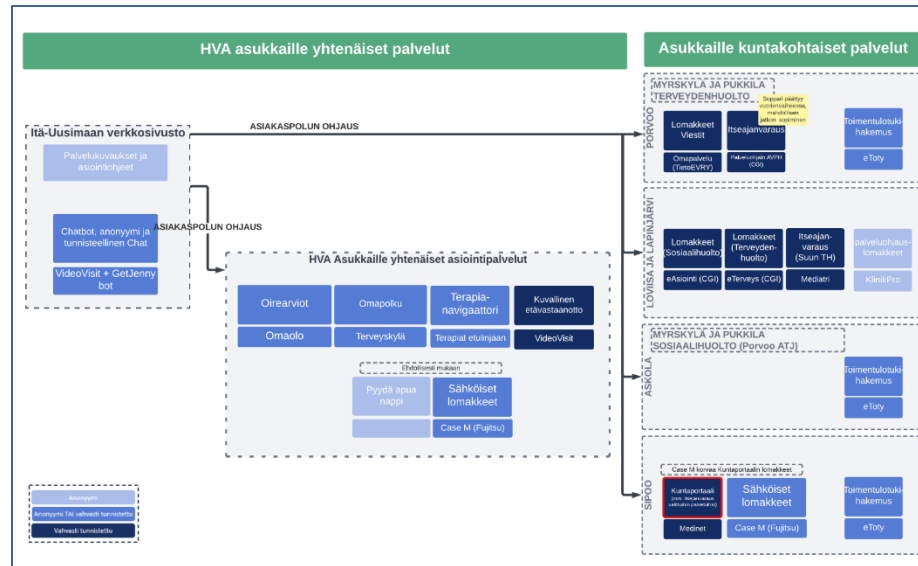
Teknologia

- Digipalvelut sekä ainakin osa taustajärjestelmistä ovat hyvinvointialueella yhtenäiset ja tarvittavat integraatiot on tehty
- Alueella on käytössä yhtenäinen sähköisten palveluiden päätelaiteriippumaton asiointiportaalit, jonne on tuotu selkeästi koottuna kaikki hyvinvointialueen sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut
- Asiointikokonaisuuden suunnittelussa tukeudutaan kansallisiin ratkaisuihin, niiltä osin kun niitä on suunniteltu tai tehty
- Teknologia-avainratkaisut ja hankinnat sovitetaan APTJ-uudistamisen edistämiseen – tämä vaikuttaa tavoitetilan saavuttamiseen aikatauluun

*Asiointikokonaisuus koostuu verkkosivustosta, asiointiportaalista ja kolmansien osapuolten palveluista (esim. kansalliset palvelut)

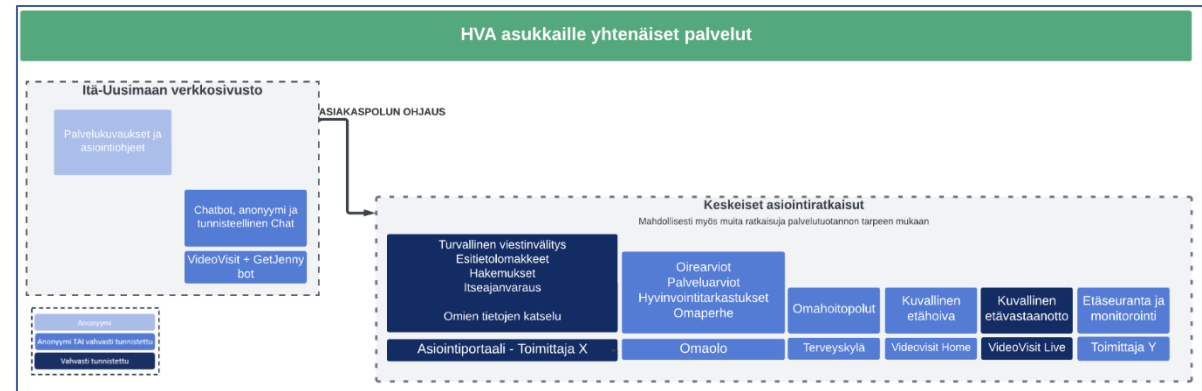
Sähköinen asiointikonaisuus selkeytyy ja yhtenäistyy teknisestä näkökulmasta vuodenvaihteen 2022-2023 tilanteesta asteittain 1.1.2025 tavoitetilaa kohden

2023 Teknologianäkökuorma



- Hyvinvointialueen yhtenäinen verkkosivusto sosiaali- ja terveydenhuollolle (Pelan ohjaus omalle sivustolle)
 - Huom. Hyvinvointialueen verkkosivusto rakentuu vaiheittain 1.1.-1.4.2023, tämä vaiheistus on huomioitava myös digipalveluissa
- Teknologia yhtenäinen kansallisten palveluiden, chatin ja etävastaanoton osalta
- Vahvasti aptj-kytkentäisten palveluiden osalta teknologia kuntakohtainen

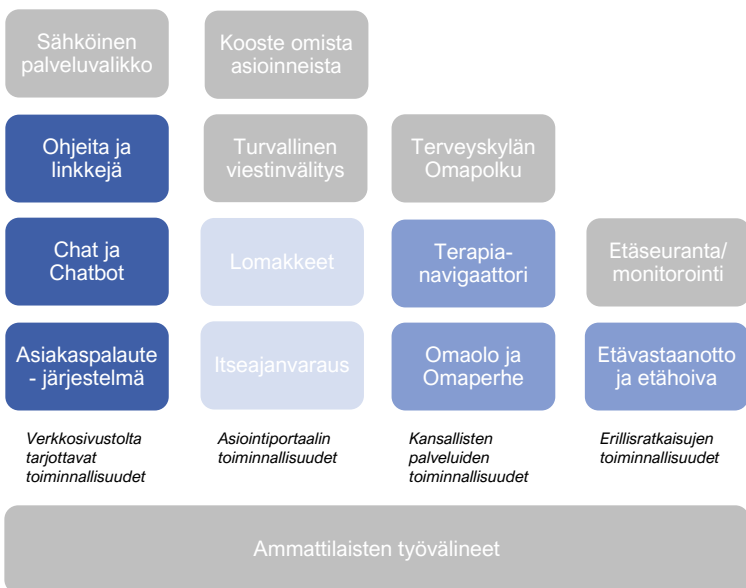
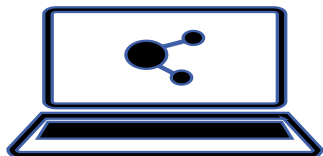
2025 Teknologianäkökuorma



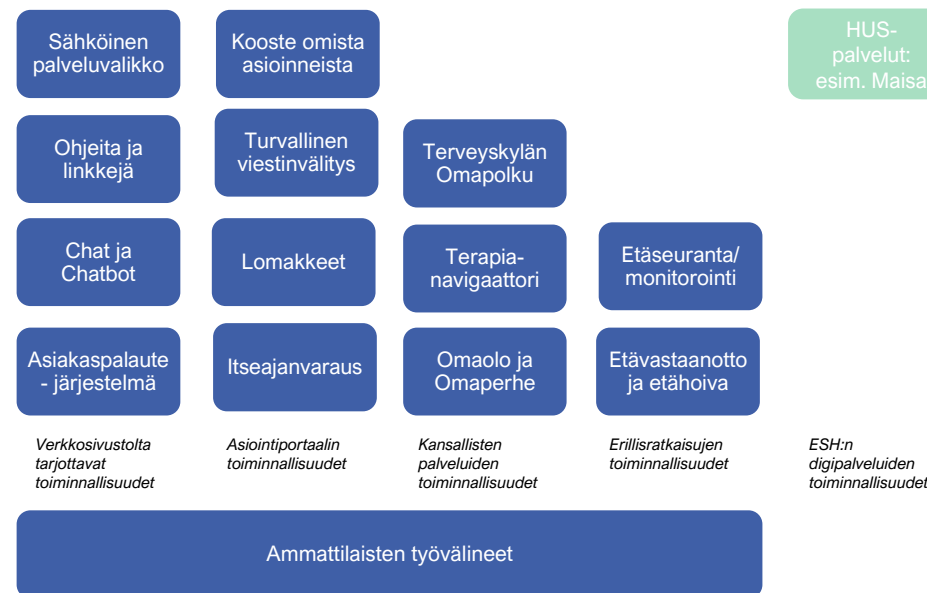
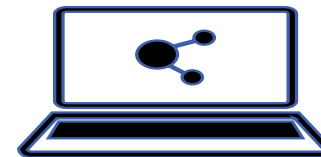
- Digipalvelut sekä ainakin osa taustajärjestelmistä ovat hyvinvointialueella yhtenäiset ja tarvittavat integraatiot on tehty
- Alueella on käytössä yhtenäinen sähköisten palveluiden päätelaite riippumaton asiointiporttaali, jonne on tuotu selkeästi koottuna kaikki hyvinvointialueen sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut
- Asiointikonaisuuden suunnittelussa tukeudutaan kansallisiin ratkaisuihin, niiltä osin kun niitä on suunniteltu tai tehty
- Teknologiavalinnat ja hankinnat sovitetaan APTJ-uudistamisen edistämiseen – tämä vaikuttaa mm. tavoitetilan saavuttamiseen aikatauluun

Esimerkki asiointikokonaisuuden sisältämistä alueen yhteisistä palveluista vuodenvaihteessa 2022-2023 sekä tavoitetilassa 1.1.2025

1.1.2023



1.1.2025



- Yhteinen palvelu
- Yhteinen palvelu, erillinen palvelutuotanto
- Kuntakohtainen palvelu
- Ei käytössä

Sisältö

1. Konteksti ja tiivistelmä

2. Vuodenvaihteen digipalvelut

3. Tavoitetilan digipalvelut

4. Liitteet

Tavoite on, että hyvinvointialueelle siirryttäessä ohjaus digitaalisiin palveluihin tapahtuu yhteisiltä verkkosivuilta. Osa palveluista on vielä nykyisiä kuntakohtaisia, myös palvelutuotanto pääosin erillään

Alueellisten digitaalisten palveluiden yhtenäisyyden tasot sekä alueella päätetty tavoitetaso 1/2023

Hajanainen kokonaisuus

Yhtenäinen kokonaisuus

Ohjaus palveluihin kuntien sivustoilta, kuntakohtaiset palvelut	Ohjaus palveluihin alueen yhteisiltä verkkosivuilla, kuntakohtaiset palvelut	Ohjaus palveluihin yhteisiltä verkkosivuilta, osin yhteiset palvelut	Ohjaus palveluihin yhteisiltä verkkosivuilta, yhteiset digipalvelut	Yhtenäinen ohjauksen, digipalveluiden ja etänä toteutettavan hoidon ja palveluiden kokonaisuus
<ul style="list-style-type: none"> Jokaisella kunnalla on omat verkkosivustot ja sote-asiointiratkaisut on järjestetty jokaisessa kunnassa itsenäisesti Suurin osa digitaalisista palveluista sekä taustajärjestelmistä eroaa kuntakohtaisesti 	<ul style="list-style-type: none"> Hyvinvointialueen yhteinen verkkosivusto, josta etusivulta ohjaus kuntakohtaisiin asiointipalveluihin Digipalveluiden tarjonta eroaa asuinalueen mukaan ja palveluilla on eri tuottajat Jokaisen kunnan sote-asiointiratkaisut säilyvät pääosin nykyisellään 	<ul style="list-style-type: none"> Hyvinvointialueen yhteinen verkkosivusto, josta ohjaus ensin tarvittavaan palveluun Osa palveluista HVA:n yhteisiä ja osa nykyisiä kuntakohtaisia Digipalveluiden tarjonta eroaa jonkin verran asuinalueen mukaan ja palveluilla on eri tuottajat Taustajärjestelmät edelleen kuntakohtaisia 	<ul style="list-style-type: none"> Hyvinvointialueen yhteinen verkkosivusto, josta ohjaus asukkaan tarvitsemaan palveluun Suuri osa digitaalisista palveluista yhtenäistetty ja keskitetty HVA-tasoiseksi palveluksi. Asukas pystyy asioimaan yhdenvertaisia sekä yhdenmukaisia digitaalisia palvelupolkuja pitkin Suuri osa taustajärjestelmistä yhtenäistetty Keskitetyt tukipalvelut 	<ul style="list-style-type: none"> Hyvinvointialueen yhteinen verkkosivusto, josta ohjaus asukkaan tarvitsemaan palveluun Palvelut ovat kaikille asukkaille täysin samat riippumatta asuinkunnasta Taustajärjestelmät on täysin yhdistetty sekä tavoiteltavat integraatiot on tehty Kaikki etäasiointiin soveltuva palvelu, hoito ja seuranta tehdään hyvinvointialueen yhteisen digitaalisen sote-keskuksen kautta Keskitetyt tukipalvelut



Hajanainen, eriarvoinen ja epäselvä asiointi asukkaalle riippuen asuinpaikasta



Järjestelmiä, ohjeistuksia ja yhteydenotto-kanavia paljon. Niissä paljon eroavaisuuksia. Työn organisointi pistemäistä.



Yhtenäinen, yhdenvertainen ja helppo asiointi asukkaalle asuinpaikasta riippumatta



Yhtenäiset järjestelmät, ohjeistukset sekä yhteydenotto-kanavat. Työn organisointi yhtenäistä ja keskitettyä.

Päätetty vuodenvaihteen tavoitetaso:

Mahdollisimman yhtenäinen ja asiakaslähtöinen saavutettavissa oleva ratkaisu. Luo pohjaa alueen yhtenäiselle kokonaisuudelle.

Vuodenvaihteessa järjestelmien ja palveluiden monimutkaisuus näkyy lähtökohtaisesti järjestelmien sekä ammattilaisen puolella – asukkaan rajapinnasta pyritään tekemään yhtenäinen

Järjestelmien ja palveluiden monimutkaisuutta voidaan ratkoa eri tavoilla:




Hyvä viestintä ammattilaisille ratkaisun väliaikaisuudesta



Tavoitteena Itä-Uudellamaalla asukkaan asioinnin helppous, selkeys ja yhtenäisyys:
Monimutkaisuutta pyritään vähentämään järjestelmien kautta (esim. verkkosivustolle suunniteltava ohjauslogiikka) sekä ammattilaisen toimesta (esim. tunnistautumattoman asukkaan yhtenäinen neuvonta)

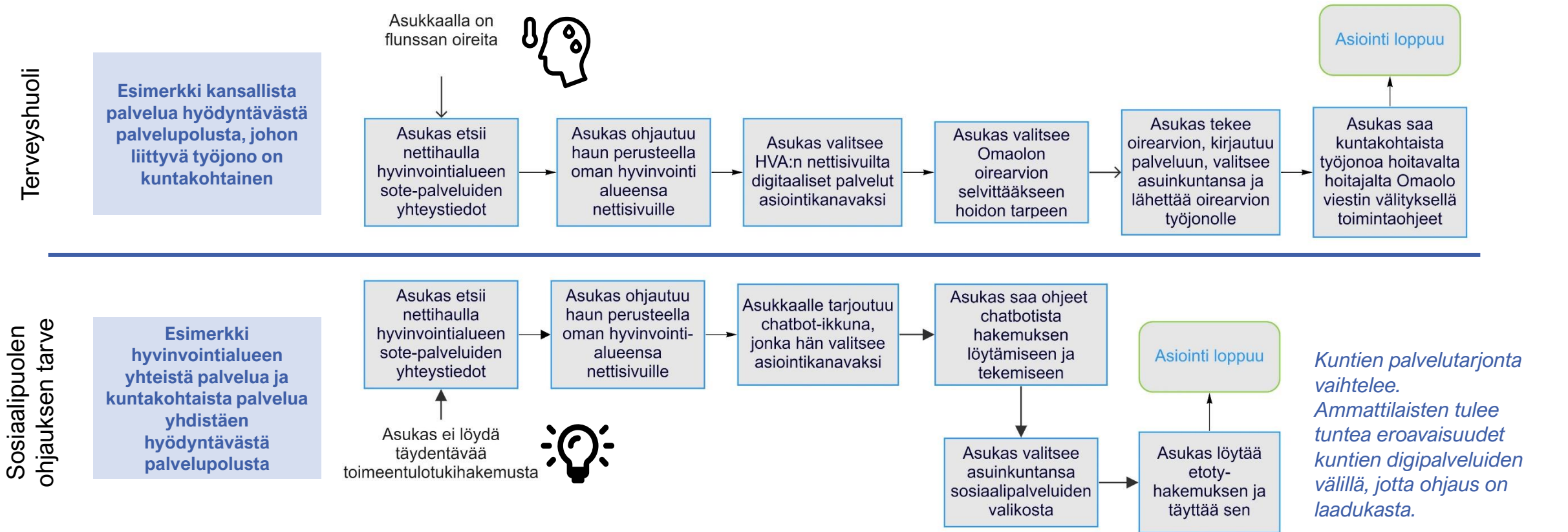
Vuodenvaihteen digipalveluiden tavoitteena on sujuva asiointi ja yhtenäinen vaikutelma asukkaalle

Palvelutuotanto tapahtuu edelleen pääosin erillään kunnissa. Yhteisellä verkkosivustolla rakennetaan pohja tuleville alueellisille digipalveluille

 Asukas	 Ammattilainen	 Teknologia
<p>Asukkaan asioinnin selkeys ja helppous</p> <ul style="list-style-type: none">Asukas ohjautuu oikeaan (digi)palveluun digitaalista polkua pitkin → tällä saavutetaan hyvä asiakaskokemus, tehostetaan toimintaa sekä ehkäistään häiriökysyntää. <p>Asukkaan verkkosivuston ensimmäinen näkymä on yhtenäinen hyvinvointialueen kokonaisuus</p> <ul style="list-style-type: none">Asukkaan on helppo valita asiointipolku ongelmansa ratkaisemiseksi tai avun saamiseksi. Näkymän monimutkaisuus piilotetaan ensisijaisesti järjestelmiin ja/tai osaksi ammattilaisten työtä → Tällä luodaan pohja hyvinvointialueen yhtenäisille ja yhdenvertaisille palveluilleTunnisteelliset palvelut jakaantuvat vielä kuntakohtaisiin palveluihin johtuen APTJ-riippuvuudesta ja -moninaisuudesta <p>Katkeamaton ja sujuva digitaalinen ohjaus asukkaalle hänen tarvitsemaansa palveluun</p> <ul style="list-style-type: none">Asukas ohjataan ensin palveluun ja/tai digipalveluun. Tämän jälkeen asukas ohjautuu tarvittaessa eteenpäin oman kunnan ratkaisuja hyödyntäviin asiointivaihtoehtoihin → Asukkaan ei tarvitse tietää mistä palvelu löytyy tai missä palvelu tuotetaan	<ul style="list-style-type: none">Ammattilainen hoitaa hyvinvointialueen tunnistautumattoman asukkaan asiointeja chat-palvelun välityksellä ja tunnistautuneen asukkaan yhteydenottoja kuntien olemassa olevien järjestelmien ja palveluiden kauttaVuodenvaihteesta eteenpäin ilmenevä mahdollinen asioinnin kompleksisuus näkyy väliaikaisesti ammattilaiselle	<ul style="list-style-type: none">Verkkosivun sisältö- ja ohjausratkaisuilla pyritään ratkaisemaan järjestelmien ja palvelutuotannon moninaisuuden aiheuttamat haasteetChat-botin avulla pyritään helpottamaan ammattilaisen neuvontatyötä ja tuottamaan apua asukkaalleYhtenäiset digipalvelut rakennetaan yhtenäisiksi esim. ohjaukset ja ohjeet, etävastaanotolle kirjautuminen, chat-palvelu

Asukkaan ohjautuminen digitaalisesti 1.4.2022 – esimerkit digitaalisista palvelupoluista 1/2

Tavoitteena on sujuva asiointi ja mahdollisimman yhtenäinen vaikutelma asukkaalle

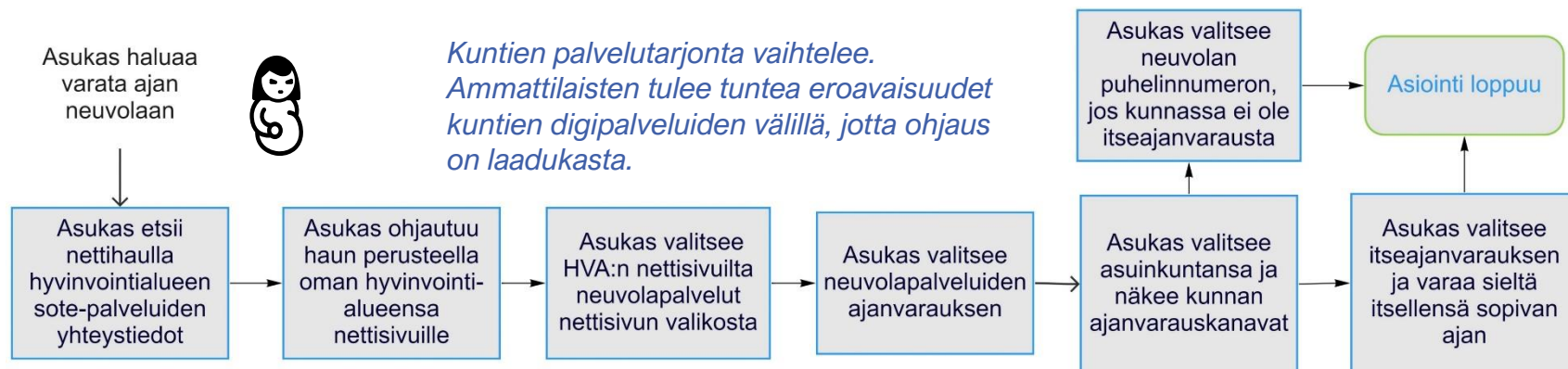


Asukkaan ohjautuminen digitaalisesti 1.4.2022 – esimerkit digitaalisista palvelupoluista 2/2

Tavoitteena on sujuva asiointi ja mahdollisimman yhtenäinen vaikutelma asukkaalle

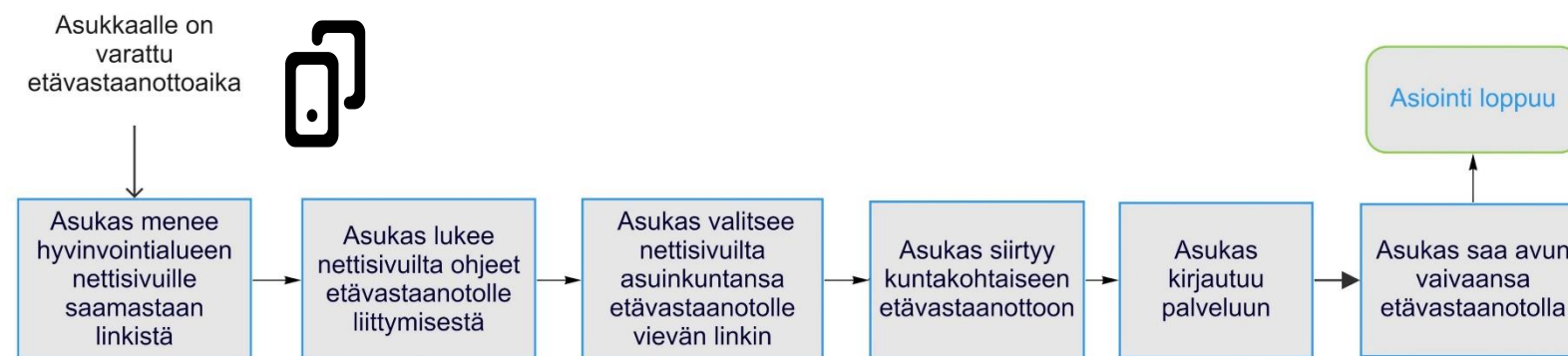
Itseajanvaraus

Esimerkki kuntakohtaista palvelua hyödyntävästä palvelupolusta, jossa asiointikanava eroaa kuntien välillä



Etävastaanotto

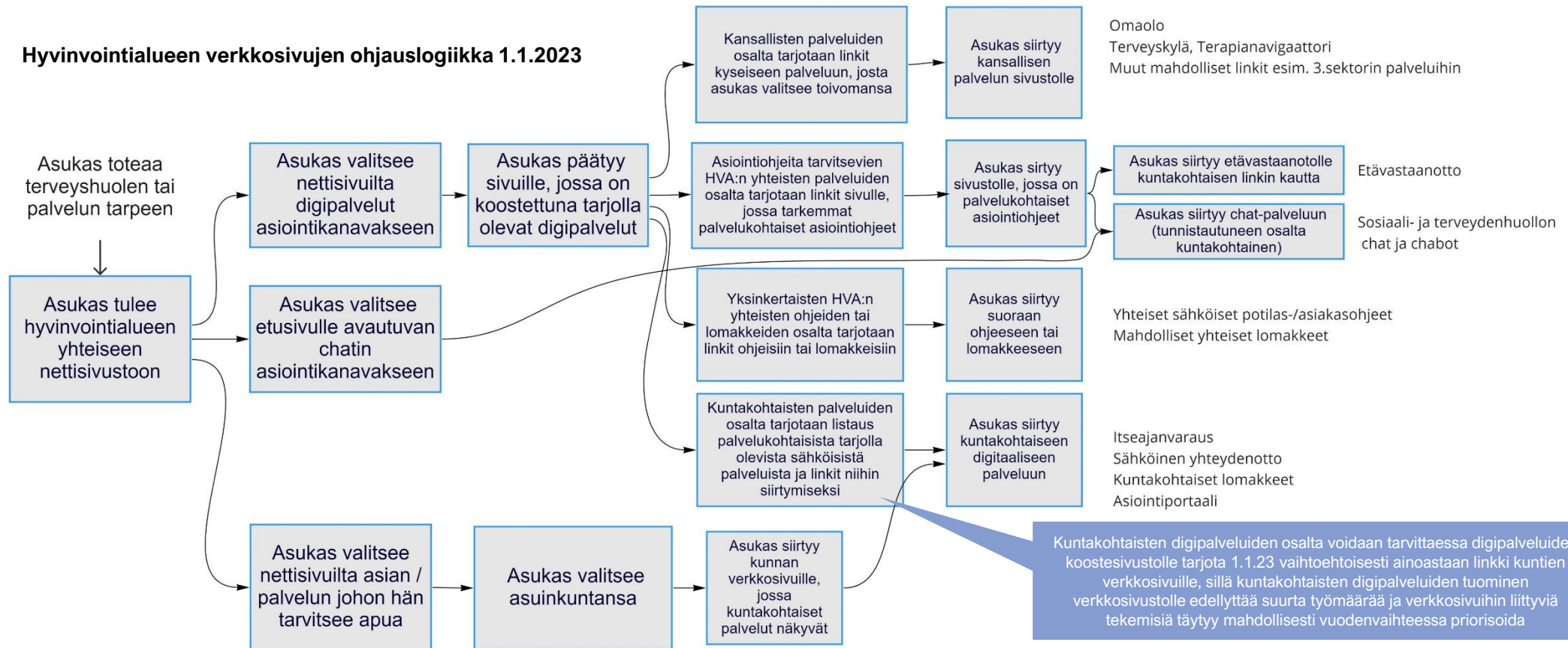
Esimerkki hyvinvointialueen yhteistä palvelua hyödyntävästä palvelupolusta



Ohjautumislogiikka hyvinvointialueen verkkosivuilla 1.1.2023 – alustava ehdotus

Verkkosivun sisältö- ja ohjaustratkaisuilla pyritään ratkaisemaan järjestelmien ja palvelutuotannon moninaisuuden aiheuttamat haasteet

Hyvinvointialueen verkkosivujen ohjautumislogiikka 1.1.2023



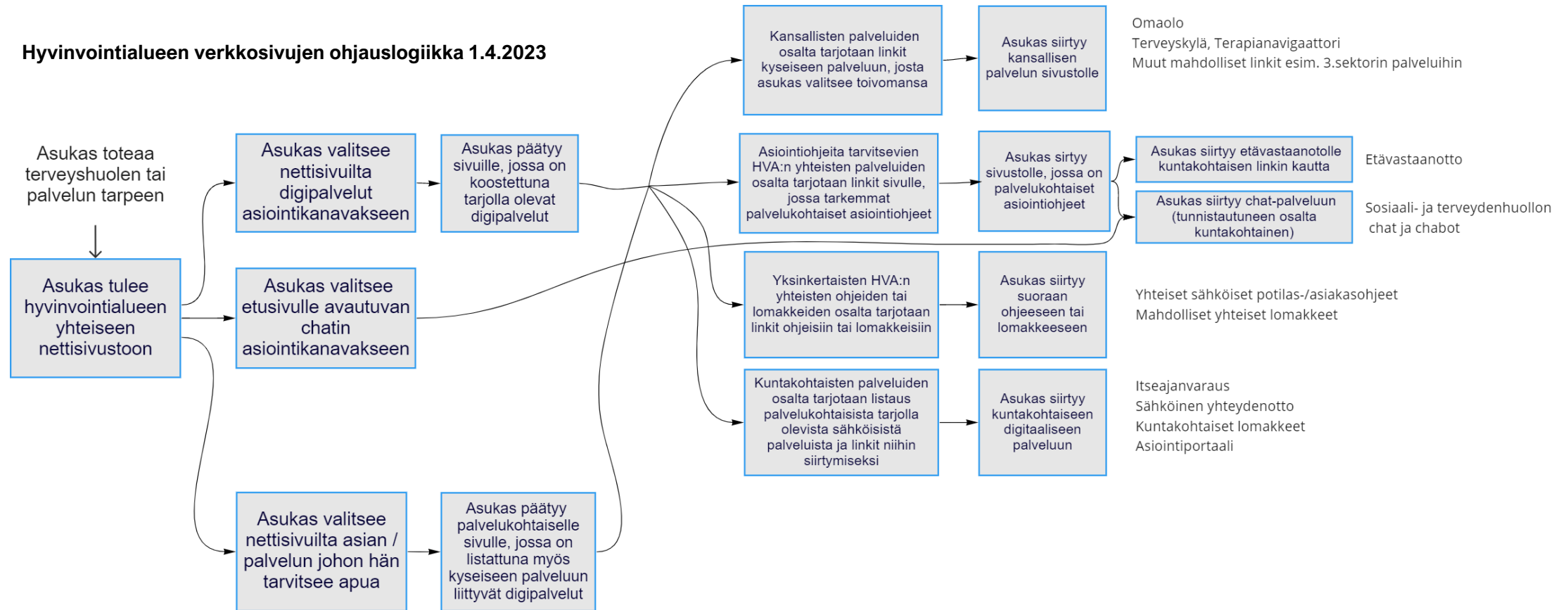
Huom. Verkkosivuprojektin nykyisissä suunnitelmissa, 1.1.2023 alkaen hyvinvointialueen sivustolla toteutettaisiin ainoastaan ajankohtaistiedotus (esim. koronarokotuksista, häiriöistä tai muista uutisaiheista). Sote-sisällöt tuotaisiin vaiheittain sivustolle 31.3.2023 mennessä.

Digipalveluiden jatkuvuuden ja saavutettavuuden näkökulmasta vahva suositus kuitenkin on, että jo 1.1.2023 **digipalveluiden osalta tuotaisiin sivustolle vähintään linkit kansallisiin palveluihin, ohjeet ja linkit hyvinvointialueen yhteisiin palveluihin sekä toteutettaisiin chat/chatbot-sivustolle.**

Ohjautumislogiikka hyvinvointialueen verkkosivuilla 1.4.2023 – alustava ehdotus

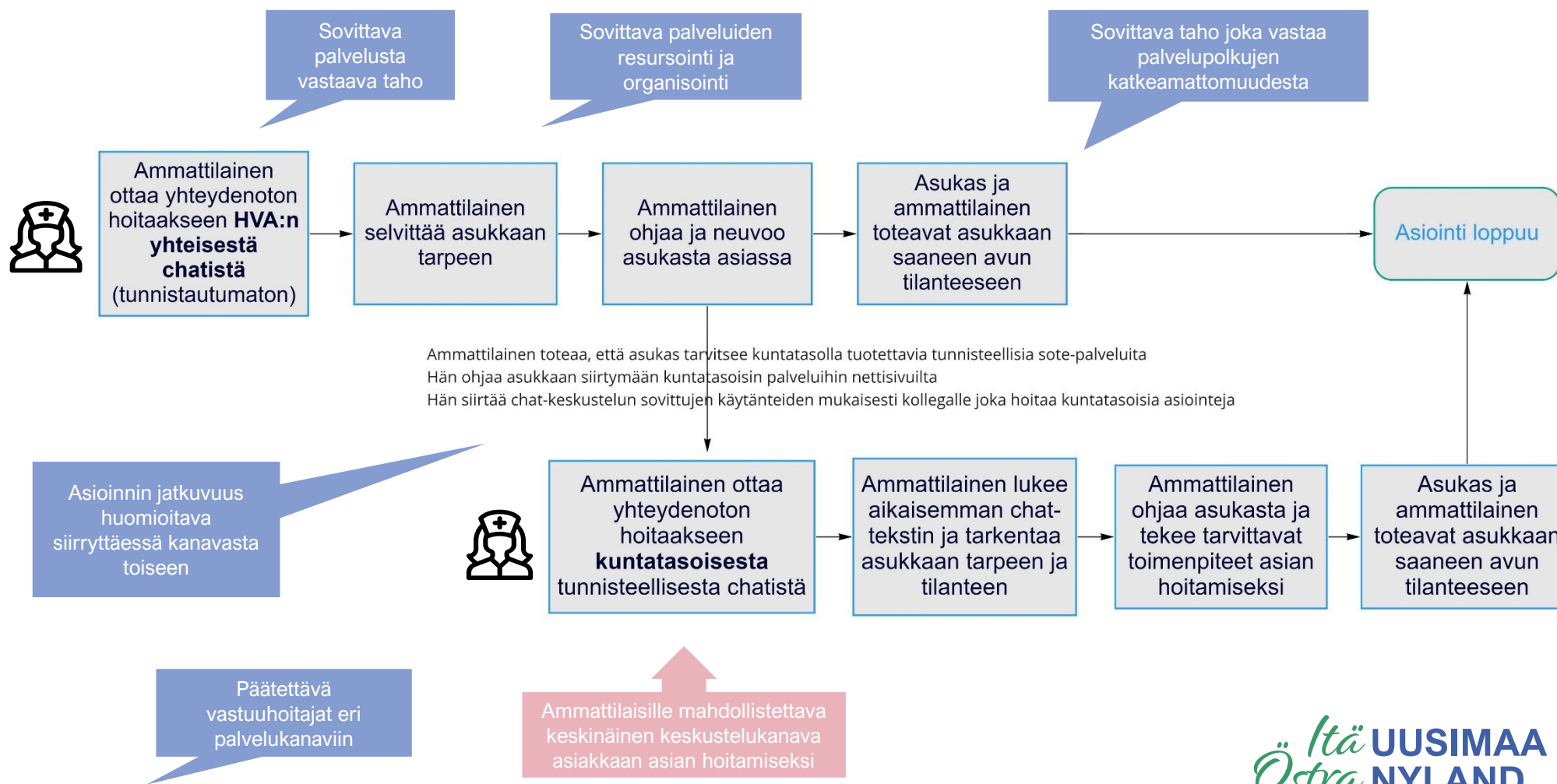
Verkkosivun sisältö- ja ohjaustratkaisuilla pyritään ratkaisemaan järjestelmien ja palvelutuotannon moninaisuuden aiheuttamat haasteet

Hyvinvointialueen verkkosivujen ohjauslogiikka 1.4.2023



Ammattilaisen näkökulma 1.4.2022 – esimerkki digitaalisesta työnkulusta

Ammattilainen hoitaa sekä kuntakohtaisia että hyvinvointialueen yhteisiä yhteydenottoja

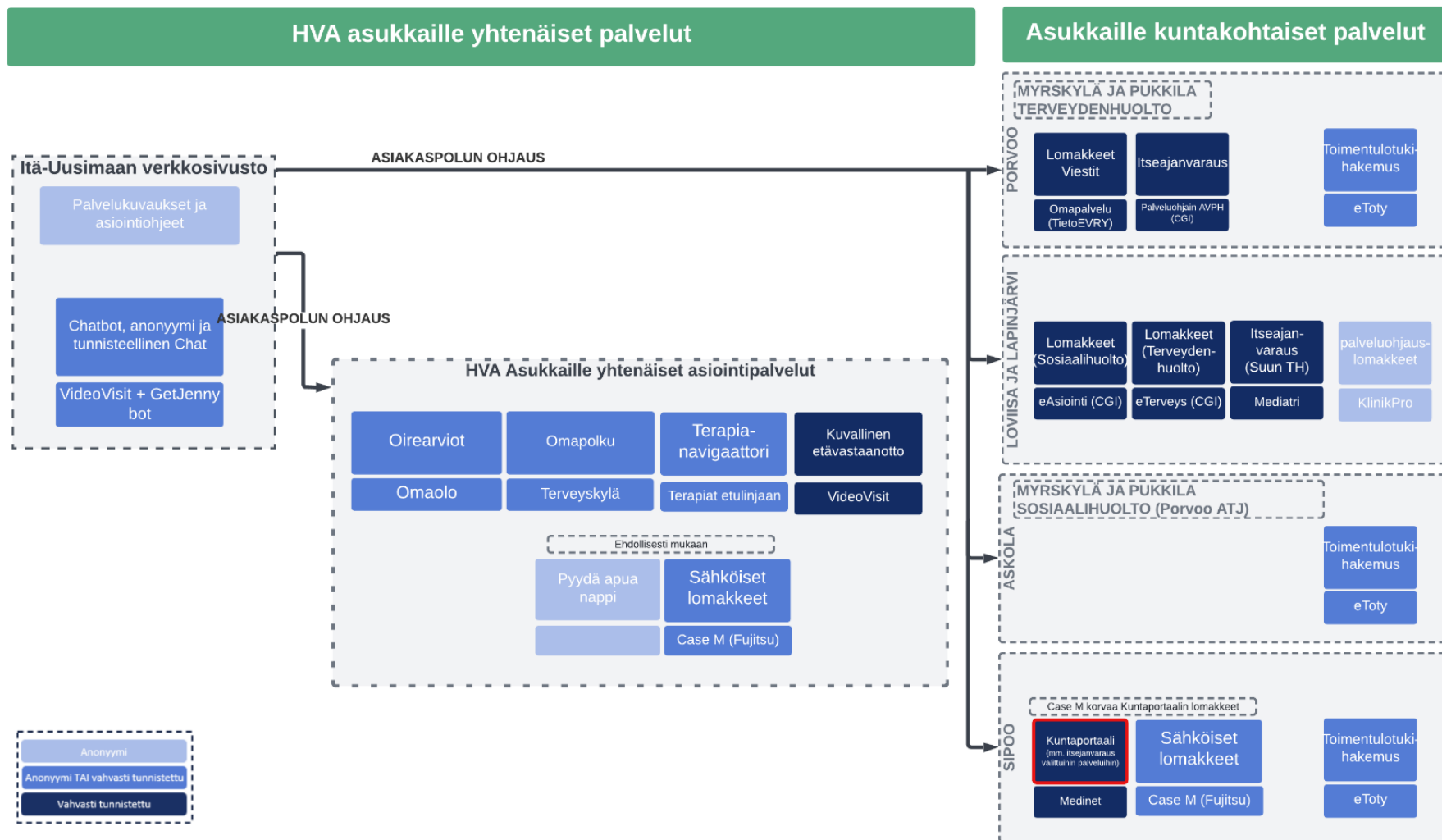


Teknologian näkökulma – nykyiset kuntien digipalvelut ryhmiteltynä toiminnallisuuksittain




Kunta / toiminnallisuus	Tunnisteellinen portaali	Itseajanvaraus	Etävastaanotto-sos. palvelut	Etävastaanotto-terv. palvelut	Anonyymi chat	Tunnisteellinen chat	Omaolo oire- ja palveluarvot	Muu asiointipalvelu	Lomakkeet	PTJ	ATJ	Suun TH
Porvoo	TietoEvry OmaPalvelu + AVPH	<ul style="list-style-type: none"> • koronabotti, palveluohjain: influenssarokotus, ehkäisy- ja lastennla 	<ul style="list-style-type: none"> • Puhelin • Teams • Skype • Discord-alustalla sekä teksti- ja WhatsApp-viestein • VideoVisit 	<ul style="list-style-type: none"> • Puhelin • VideoVisit • Teams • Skype • Discord-alustalla sekä teksti- ja WhatsApp-viestein 	<ul style="list-style-type: none"> • Zoturi (nuorille ja vanhemmille, normaali.fi/ enjaks.fi), terveysterveystietojen chat-pilotti suunnitteilla 	Ei	Oirearviot 16	<ul style="list-style-type: none"> • ePorvoo: palveluohjain ajanvaraus • Lifecare Omapalvelu lomakkeet • Terveyskylä • Pyydä apua-nappi • TeleQ 	Lifecare OmaPalvelun lomakkeet	Lifecare (MR2020)	Lifecare (Sosiaali Effica)	Lifecare
Loviisa	eTerveys, eAsiointi	<ul style="list-style-type: none"> • koronabotti, eTerveys, STH:ssa • Mediatriin sähköinen ajanvaraus 	<ul style="list-style-type: none"> • Puhelin • Videovisit • Teams • Doxyme 	<ul style="list-style-type: none"> • Puhelin • VideoVisit • Doxyme • Teams 	<ul style="list-style-type: none"> • Sosiaalipalveluiden neuvontachat, Zoturi (kts. Porvoo), KlinikPro 	Ei	Ei	<ul style="list-style-type: none"> • Klinik Access • Terveyskylä • TeleQ 	eAsiointi: toimeentulo-hakemus, vammaispalvelu-hakemus	Pegasos /Aura	Pro Consona	Mediatri
Lapinjärvi	eTerveys, eAsiointi	<ul style="list-style-type: none"> • koronabotti, eTerveys, STH:ssa • Mediatriin sähköinen ajanvaraus 	<ul style="list-style-type: none"> • VideoVisit 	<ul style="list-style-type: none"> • VideoVisit 	<ul style="list-style-type: none"> • Sosiaalipalveluiden neuvontachat, Zoturi (kts. Porvoo), KlinikPro 	Ei	Ei	<ul style="list-style-type: none"> • Klinik Access • Terveyskylä • TeleQ 	eAsiointi: toimeentulo-hakemus, vammaispalvelu-hakemus	Pegasos ¹	ProConsona / Domacare ¹	Mediatri ¹
Sipoo	Medinet kuntaportaali ja "Oma asiointi" palvelu (asiointi.sipoo.fi)	<ul style="list-style-type: none"> • koronabotti, koronarokotus • Mediatri: rtg, neuvolat, kouluterveydenh uolto 	<ul style="list-style-type: none"> • Puhelin, Teams, • WhatsApp (ei sallittu työkäytössä) • VideoVisit 	<ul style="list-style-type: none"> • Puhelin, Teams • WhatsApp (ei sallittu työkäytössä) • VideoVisit 	<ul style="list-style-type: none"> • Sosiaalipalveluiden neuvontachat, Zoturi (kts. Porvoo) 	Ei	Oirearviot 12 (kesäkuun loppuun mennessä 16)	<ul style="list-style-type: none"> • Oma-asiointi • Medinet-sähköinen omahoito • Maisa (äitiysneuvola) • TeleQ puhelinasointi • Terveyskylä 	"Oma asiointi" pääasillinen lomakepalvelu,	Mediatri	Pro Consona	Mediatri
Askola		<ul style="list-style-type: none"> • koronabotti, koronarokotus 	<ul style="list-style-type: none"> • Teams • VideoVisit 	<ul style="list-style-type: none"> • VideoVisit • Teams • Terveysasemat/ hyvinvointineuvola/ koulut/psyk.puoli 	<ul style="list-style-type: none"> • Sosiaalipalveluiden neuvontachat, Zoturi (kts. Porvoo) 	Ei	Oirearviot 12 (kesäkuun loppuun mennessä 16)	<ul style="list-style-type: none"> • TeleQ • Terveyskylä 		Lifecare (V2015)	Pro Consona/ Status	Lifecare
Myrskylä	PHHYKY:n sähköiset palvelut?	✓			✓		oirearviot 16 palv.arvot 3	<ul style="list-style-type: none"> • Hyvis 		Lifecare ²	Sosiaali Effica ²	Lifecare ²
Pukkila	PHHYKY:n sähköiset palvelut?	✓			✓		oirearviot 16 palv.arvot 3	<ul style="list-style-type: none"> • Hyvis 		Lifecare ²	Sosiaali Effica ²	Lifecare ²

1. Lapinjärvellä käytössä Loviisan APTJ-ratkaisu
2. Myrskylä ja Pukkila siirtyvät hyvinvointialueelle siirryttäessä käyttämään Porvoon ja/tai Askolan APTJ-ratkaisuja

Teknologian näkökulma – arkkitehtuurijäsennys vuodenvaihteen 2023 tilanteesta digipalveluiden osalta



Digipalveluiden tunnistetut riippuvuudet ja yhdyspinnat muuhun hyvinvointialueen valmisteluun – seuraavilla sivuilla kuvatut tunnistetut tehtävät konkretisoivat vuodenvaihteeseen valmistautumista

	 Asiakas- ja palveluohjaus	 Palvelutuotanto	 Verkkosivuprojekti
Kuvaus	<ul style="list-style-type: none"> Digipalvelut keskeisessä roolissa asiakas- ja palveluohjausta – digipalveluihin rakennettava ohjautumislogiikka vaikuttaa voimakkaasti asiakkaiden ohjautumiseen palveluissa 	<ul style="list-style-type: none"> Digipalveluiden rooli osana palvelutuotantoa kasvaa, mutta digipalveluiden tarjonta vaihtelee alueittain hyvinvointialueen sisällä 	<ul style="list-style-type: none"> Hyvinvointialueen verkkosivusto on keskeinen kanava digipalveluiden pariin ohjautumiseen
Huomioitavat asiat	<ul style="list-style-type: none"> Digipalveluiden suhde ja mahdollinen ensisijaisuus puhelinpalveluihin ja muihin neuvontatoimintoihin määriteltävä Ammattilaisille tarvitaan kattava kuvaus ja ohjeistus siitä, millaisia digipalveluita vuodenvaihteen jälkeen on saatavilla eri kuntien asukkaille 	<ul style="list-style-type: none"> Digipalveluiden organisointi vuodenvaihteessa – lähtökohtana kuntakohtaiset työjonot Ammattilaisten ymmärrys ja tieto hyvinvointialueen palveluista varmistettava myös palvelutuotannon puolella 	<ul style="list-style-type: none"> Digipalveluiden toiminnalliset ja tekniset vaatimukset verkkosivutoteutukselle Vuodenvaihteen vaatimat sopimus- ja tekniset muutokset Asiakaskokemus, käytettävyys ja yhteys asiakas- ja palveluohjaukseen

Itä-Uudenmaan digitaaliset palvelut 1.1.2023 – tunnistetut tehtävät vuodenvaihteeseen valmistautumiseksi (1/4)

Palvelu	Tavoite 1.1.2023 mennessä	Tarvittavat päätökset	Toimenpiteet	Vastuutaho
Hyvinvointialueen verkkosivusto	Lähtöpisteenä hyvinvointialueen yhteinen verkkosivusto, jossa palvelukuvaukset. Asukas saa avun alueen yhteisistä palveluista tai hänet ohjataan tarvittaessa kuntakohtaisiin palveluihin	Verkkosivujen sisällön taso vuodenvaihteessa	<ol style="list-style-type: none"> 1. Palvelu- ja asiointivaihtoehtojen tuominen saataville verkkosivujen kautta 2. Digitaalisten palvelupolkujen määrittely 3. Digitaalisten palvelupolkujen rakentaminen ja testaus 4. Hyvinvointialueen yhteisten ohjeiden ja lomakkeiden määrittely 5. Hyvinvointialueen yhteisten linkkien, ohjeiden ja lomakkeiden vienti verkkosivuille 6. Palvelupolkujen katkeamattomuuden testaaminen siirryttäessä hyvinvointialueen verkkosivuilta kuntakohtaisiin palveluihin sekä verkkotunnuksesta toiseen 7. Sovittava toimintamalli, jos asukas haluaa palvelua muualta kun omasta kunnastaan sekä vaikutukset digipalveluihin 8. Ammattilaisten ohjeistus hyvinvointialueen verkkosivujen ohjauslogiikasta sekä alueen eriävistä palvelutarjonnasta 9. Pela-asioinnin ohjaus omille verkkosivuille 10. Asukkaiden ja ammattilaisten informointi tulevista muutoksista ja aikatauluista 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Verkkosivuprojekti ja viestintä 2. Palveluiden järjestäminen 3. Verkkosivuprojekti 4. Palveluiden järjestäminen 5. Verkkosivuprojekti 6. Verkkosivuprojekti 7. Verkkosivuprojekti 8. Verkkosivuprojekti 9. Verkkosivuprojekti / viestintä
Kuntien verkkosivustot: koordinointi ja yhtenäisyyden varmistaminen	Ohjaukset olemassa olevilta kuntien verkkosivustoilta alueen yhteiselle verkkosivustolle	<p>Kuntien hyväksyntä sille, että ohjaus kuntakohtaisiin digipalveluihin tapahtuu niiden sivustojen kautta ajalla 1.1.-1.4.2023</p> <p>Etoty-lomakkeiden käyttö jatkossa – voidaanko hyödyntää hva-tasoisesti?</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ohjaukset kuntien vanhoilta sote-palveluiden sivustoilta hyvinvointialueen yhteiseen verkkosivustoon (huom. 1.1.2023 ohjaus toimii eri tavalla kuin 1.4.2023: sote-sisällöt ja digipalvelut kuntien verkkosivustoilla säilyvät 1.1.-1.4.) 2. Väliaikaisratkaisun informointi asukkaille ja ammattilaisille 3. Porvoon Kuntakati-ohjaukset alueen yhteiselle sosiaali- ja terveydenhuollon sivustolle 4. Kunnille ohjeistukset verkkosivustojen yhtenäistämiseksi 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kuntien verkkosivuvastaavat 2. Viestintä 3. Porvoon Kuntakati-pääkäyttäjät 4. Verkkosivuprojekti

Ammattilaisten ja asukkaiden informointi on vahvasti kaikkia toimenpidekokonaisuuksia läpileikkaava tehtävä ja siihen tulee panostaa voimakkaasti

Itä-Uudenmaan digitaaliset palvelut 1.1.2023 – tunnistetut tehtävät vuodenvaihteeseen valmistautumiseksi (2/4)

Palvelu	Tavoite 1.1.2023 mennessä	Tarvittavat päätökset	Toimenpiteet	Vastuutaho
Sosiaali- ja terveydenhuollon chat/chatbot sekä Zoturi-palvelu	Hyvinvointialueen verkkosivuilla kaikkien asukkaiden käytössä. Tunnistautuneen asukkaan osalta yhteinen työjono, tunnistautuneen osalta kuntakohtainen	Resursseista ja organisoitumisesta sopiminen KuntaKatin nykyisen sisällön hyödyntäminen hva:n chatissa	<ol style="list-style-type: none"> Sopimusten siirtäminen hyvinvointialueelle Suunnittelu ja toteutus hyvinvointialueen verkkosivuille Botin ohjausten ja ohjeistusten rakentaminen usein kysytyihin kysymyksiin Yhtenäisten työ- ja toimintaohjeiden sekä vastausmallien laatiminen ammattilaisille Chatin työjonojen määrittelyt ja toimivuuden varmistaminen Tunnistautumattoman ja tunnistautuneen asukkaan käyttötapaukset ja palvelupolut sekä toiminnallisen muutoksen suunnittelu uusien toimintojen ympärille Uusien chat-ammattilaisten koulutusten suunnittelu ja toteutus Asiointien siirtämisen mahdollistaminen eri työjonojen välillä (tunnistautumattoman asiakkaan Chatista kuntakohtaiselle tunnistautuneen asiakkaan työjonolle) Ammattilaisten ja asukkaiden informointi ja markkinointi palveluista 	<ol style="list-style-type: none"> ITUA-hankekokonaisuus Verkkosivuprojekti ITUA-hankekokonaisuus Palveluiden järjestäminen ITUA-hankekokonaisuus Palveluiden järjestäminen ICT-muutosagentit ITUA-hankekokonaisuus Verkkosivuprojekti
Omaolon oirearviot	Kansallinen palvelu, joka on käytössä koko hva:lla 5/2023: kuntakohtaiset työjonot. Ohjaus hva-verkkosivuilta Omaoloon		<ol style="list-style-type: none"> Sopimusten siirtäminen hyvinvointialueelle Kuntakohtaiset työjonot ja resurssit (ei muutoksia nykyiseen) – varmistettava työ- ja toimintaohjeiden yhtenäisyys Omaolon linkki hyvinvointialueen verkkosivustolle 	<ol style="list-style-type: none"> ITUA-hankekokonaisuus Omaolovastaavat ja pääkäyttäjät Verkkosivuprojekti
Terveyskylän Omapolut	Kansallinen palvelu, joka otetaan käyttöön hyvinvointialueella 2023 alkupuolella		<ol style="list-style-type: none"> Sopimusten tekeminen Digitaalisten hoitopolkujen käyttöönoton suunnittelu ja pilotointi Omapolku-palvelun linkki hyvinvointialueen verkkosivustolle 	<ol style="list-style-type: none"> ITUA-hankekokonaisuus Palveluiden järjestäminen Verkkosivuprojekti
Terveyskylän kaikille avoin sisältö	Kansallinen palvelu, jonka pariin ohjataan hyvinvointialueen verkkosivustolta		<ol style="list-style-type: none"> Terveyskylän linkki hyvinvointialueen verkkosivustolle 	<ol style="list-style-type: none"> Verkkosivuprojekti

Itä-Uudenmaan digitaaliset palvelut 1.1.2023 – tunnistetut tehtävät vuodenvaihteeseen valmistautumiseksi (3/4)

Palvelu	Tavoite 1.1.2023 mennessä	Tarvittavat päätökset	Toimenpiteet	Vastuutaho
Terapianavigaattori (HUS terapiat etulinjaan -hanke)	Kansallinen palvelu, joka käytössä koko hyvinvointialueella 2023 alkupuolella	Digipalveluiden suhde ja mahdollinen ensisijaisuus puhelinpalveluihin ja muihin neuvontatoimintoihin päätettävä	<ol style="list-style-type: none"> 1. Linkin ja ohjeiden tuonti hyvinvointialueen verkkosivulle 2. Asiakkaan tulosten hyödyntäminen henkilökohtaisen koodin kautta: ohjeistus ammattilaisille määriteltävä 3. Yhteisten käytäntöjen ja ohjeistusten varmistus sekä toiminnallisen muutoksen suunnittelu uusien toimintojen ja prosessien ympärille 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Verkkosivuprojekti sekä mahdolliset Terapianavigaattori-pääkäyttäjät 2. Palveluiden järjestäminen 3. Verkkosivuprojekti sekä mahdolliset Terapianavigaattori-pääkäyttäjät
Etävastaanotto	Hyvinvointialueen verkkosivuilla linkit kuntakohtaisiin etävastaanottoihin. Koko hyvinvointialueella saman toimittajan palvelu käytössä		<ol style="list-style-type: none"> 1. Sopimusten siirtäminen hyvinvointialueelle 2. Yhteisten käytäntöjen ja ohjeistusten varmistus 3. Kuntakohtaisten etävastaanotolle liittymislinkkien vieni hyvinvointialueen verkkosivuille 4. Odotustilojen muuttaminen tarvittaessa vastaamaan vuodenvaihteen tilannetta 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Hoidetaan keskitetysti 2. Palveluiden järjestäminen sekä VideoVisitin pääkäyttäjät 3. Verkkosivuprojekti 4. ITUA-hankekokonaisuus
Etähoiva	Etähoiva jatkuu kuntakohtaisena palveluna aikaisempien käytänteiden mukaisesti	Halutaanko käytäntöjä, kohderyhmiä ja ohjeistuksia yhtenäistää jo vuodenvaihteeksi?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sopimusten siirtäminen hyvinvointialueelle 2. Toiminnan ja ohjeistusten yhtenäistäminen 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Hoidetaan keskitetysti 2. VideoVisitin pääkäyttäjät

Itä-Uudenmaan digitaaliset palvelut 1.1.2023 – tunnistetut tehtävät vuodenvaihteeseen valmistautumiseksi (4/4)

Palvelu	Tavoite 1.1.2023 mennessä	Tarvittavat päätökset	Toimenpiteet	Vastuutaho
APTJ-liitännäiset kuntakohtaiset palvelut (itseajanvaraus, lomakkeet, tunnisteellinen portaali)	Olemassa olevat kuntakohtaiset ratkaisut hyvinvointialueen brändillä	Rakennetaanko hva:en verkkosivustolle suorat ohjaukset kuntien sivustoilla säilyviin digipalveluihin vai ohjataanko ainoastaan kuntien sivustoille ajalla 1.1.-1.4.23? Päätettävä käyttöliittymien brändäysten teettämisestä	<ol style="list-style-type: none"> Sopimusten siirtäminen hyvinvointialueelle (osana aptj-sopimuksia) sekä voimassaolojen tarkistaminen Verkkotunnusten toimivuuden varmistaminen eri ympäristöissä (mm. domain- ja varmenteiden muutosten vaikutukset) Hyvinvointialueen mukaiset brändäykset käyttöliittymiin Palveluihin sisältyvien asiointiohjeiden kartoitus ja yhtenäistäminen sekä yhtenäisten toimintamallien huomiointi eräviiden palveluiden raamissa Linkkien tuominen hyvinvointialueen sivustolle (viimeistään 1.4.2023) Ammattilaisten ja asukkaiden informointi palveluiden järjestämisestä vuodenvaihteessa sekä tulevaisuudessa 	<ol style="list-style-type: none"> ICT-muutoshanke (TOSI-projekti) ICT-muutoshanke (TOSI-projekti) ICT-muutoshanke (TOSI-projekti) Palveluiden järjestäminen Verkkosivuprojekti Verkkosivuprojekti
Sipoon Kuntaportaalin lomakkeet	Lomakkeet siirretään Sipoon kuntaportaalista Case M:ään ja tarjotaan sipoolaisten käyttöön	Käyttöliittymän vahvistus ja päätös siitä miten sipolaiset ohjautuvat lomakkeiden pariin	<ol style="list-style-type: none"> Sopimus- ja teknisten muutosten toteutus (mm. siirto hyvinvointialueen ympäristöön, käyttäjänhallinta) Käyttöliittymä ja lanseeraus sipolaisille Sipoon tai hyvinvointialueen verkkosivuston kautta 	<ol style="list-style-type: none"> ICT-jaosto / ICT-muutoshanke (TOSI-projekti) ICT-muutoshanke / Verkkosivuprojekti / Sipoon verkkosivuvastaava
Porvoo Pyydä apua- lomake		Tuodaanko lomake hyvinvointialueen verkkosivuille koko alueen käyttöön? Kuka ylläpitää jos jää Porvooseen?	<ol style="list-style-type: none"> Lomakkeen huomiointi hyvinvointialueen verkkosivuilla Yhteisten toimintamallien ja ohjeiden luominen lomakkeiden vastaanottamiseen ja käsittelyyn 	<ol style="list-style-type: none"> Verkkosivuprojekti Palveluiden järjestämisen jaosto



Digipalveluiden kehittämisen tunnistetut liittymäpinnat ICT-toimeenpanon projekteihin (1/3)

ICT-toimeenpanon taustaa ja nykytila

- Itä-Uudenmaan hyvinvointialueelle laadittiin joulukuussa 2021 osana hyvinvointialueen ICT-jaoston valmistelutyötä ICT-tiekartta, joka kuvasi vuoden 2022 aikana toimeenpantavat tehtäväkokonaisuudet.
- Tehtäväkokonaisuuksista tunnistettiin ICT-jaoston vastuulla olevat projektoitavat kokonaisuudet
 - Projektikokonaisuuksia tunnistettiin yhteensä 38 kpl, ne luokiteltiin toimialasidonnaisiin (TOSI) ja toimialariippumattomiin (TORI) järjestelmiin sekä ICT-infran kokonaisuuksien alle.
 - Projektien vastuu jakautuu hyvinvointialueen ja HPK Oy:n projektipäälliköiden kesken
 - Lisäksi tunnistettiin toistakymmentä seurattavaa projektia, joilla on riippuvuus ICT-toimeenpanoon ja, joita toteutetaan erillisissä hankkeissa tai muiden jaostojen toimesta, mm. kansalaisten palveluiden kehittäminen ja ulkoisen internetsivuston hankinta

Digipalveluiden kehittämisen tunnistetut liittymäpinnat ICT-toimeenpanon projekteihin (2/3)

Projekti-kokonaisuus	Projektin nimi/vastuuhenkilö	Tunnistetut rajapinnat
TOSI	Välttämättömien APTJ-muutosten toteutus/ Alexandra Wetzer	<ul style="list-style-type: none">Itä-Uudenmaan hyvinvointialue tulee aloittamaan toimintansa tilanteessa, jossa alueen ammattilaisilla on käytössään useita eri asiakas- ja potilastietojärjestelmiä.Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaiden osalta varmistettava, että kaikki tarvittavat muutokset siirtyvin järjestelmiin huomioivat myös katkeamattomat sähköisen asioinnin palvelut niiden palveluiden osalta, joissa on suora yhteys (integraatio) APTJ:hinHuomioitava myös asiakas/potilastulosteiden ulkoasu (Itä-Uudenmaan logo ym.)
TOSI	Kliinisten tukipalveluiden välttämättömien integraatioiden toteutukset/Alexandra Wetzer	<ul style="list-style-type: none">Kansalaisiin merkittävästi vaikuttavien integraatioiden toimivuuden varmistaminen, mm. laboratorio- ja kuvantamisen järjestelmäHuomioidaan osana APTJ-integraatioiden toteutusprojekteja
TOSI	Yhteisen APTJ:n vaihtoehtojen kartoitus/Alexandra Wetzer	<ul style="list-style-type: none">Taustaselvitys, jonka perusteella hyvinvointialue tulee valitsemaan tavan edetä yhteisen APTJ:n hankkimiseksi (ja mahdollisesti myös kytkemään asiointikokonaisuuden hankinnan APTJ-hankintaan)
TOSI	Yhteisen APTJ:n käyttöönoton edistäminen valitun vaihtoehdon mukaisesti/Alexandra Wetzer	<ul style="list-style-type: none">Merkittävä vaikutus digitaalisten palveluiden kehittämiseen riippuen siitä hankintaanko alueelle APTJ, joka sisältää digitaalisten palveluiden ratkaisun vai hankitaanko siihen erillinen ratkaisu
TORI	Taloushallinnan järjestelmän integraatio- ja toteutusprojekti/Päivi Nororaita, HPK	<ul style="list-style-type: none">Taloushallinnan järjestelmän käyttöönotolla ja sen integroinnilla APTJ-järjestelmiin on vaikutus myös kansalaisiin (mm. asiakasmaksujen onnistuminen, asiakaslaskutuksen toimivuus)

Digipalveluiden kehittämisen tunnistetut liittymäpinnat ICT-toimeenpanon projekteihin (3/3)

Projekti-kokonaisuus	Projektin nimi/vastuuhenkilö	Tunnistetut rajapinnat
ICT	Tietoliikenne- ja kapasiteettipalveluiden migraatio/Tomi Lampinen, HPK	<ul style="list-style-type: none">Projektin onnistunut toteutus edellytys myös toimiville digitaalisille palveluille, erityisesti vaikutusta APTJ-liitännäisiin digitaalisiin palveluihin
ICT	Tietoliikenneverkon tietoturvan suunnittelu ja toteutus/Tomi Lampinen, HPK	<ul style="list-style-type: none">Projektin onnistunut toteutus edellytys myös toimiville digitaalisille palveluille, mm. chat, verkkosivut
ICT	AD- ja M365 käyttöönotto/Tomi Lampinen, HPK	<ul style="list-style-type: none">Projektin onnistunut toteutus edellytys myös toimiville digitaalisille palveluille, mm. OmaOlo, chat, joihin ammattilainen kirjautunut tunnistauneena
ICT	Tietojärjestelmien migraatiot hyvinvointialueen infraan/Göran Rikberg	<ul style="list-style-type: none">Projektin onnistunut toteutus edellytys myös toimiville digitaalisille palveluille, erityisesti vaikutusta APTJ-liitännäisiin digitaalisiin palveluihin
ICT	Hyvinvointialueen integraatioalustan toimeenpano ja käyttöönotot/Göran Rikberg	<ul style="list-style-type: none">Projektien onnistunut toteutus edellytys myös toimiville digitaalisille palveluille, erityisesti vaikutusta APTJ-liitännäisiin digitaalisiin palveluihin sekä muihin hyvinvointialueen integraatioalustaa hyödyntäviin palveluihin

Vuodenvaihteen tavoitetilan riskit – Riskien hallinta ICT-tiekartan toimeenpanon tukiprojektissa

Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen ICT-tiekartan toimeenpanon tukiprojektin yhtenä osa-alueena on ollut tunnistaa toimeenpanoon liittyvät riskit, edistää niiden hallintatoimia ja tehdä säännöllistä arviointia riskien vaikutuksesta ja todennäköisyyksistä

- Riskimatriisiin on nostettu ne riskit, jotka on arvioitu seurantaryhmän toimesta merkittävimmiksi hankkeen riskeiksi
- 30.8.2022 päivitetty riskimatriisi seuraavalla dialla

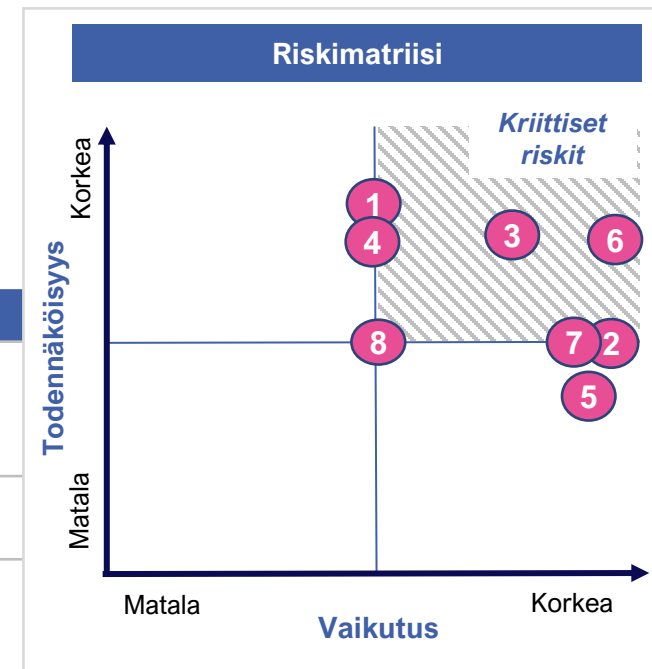
Yhdeksi merkittäväksi riskiksi on tunnistettu kansalaisten palveluiden jatkuvuuden vaarantuminen, palvelutason heikkeneminen ja eriarvoisuus alueen asukkaiden palveluissa

- Riski on arvioitu toteutuessaan vaikuttavuudeltaan korkeaksi: sen toteutuessa asiakaslähtöisyys ja asukkaan helppo ja selkeä asiointi ei toteudu vuodenvaihteessa
- Riskin hallintatoimena hyvinvointialueelle on laadittu digitaalisten palveluiden toimeenpanosuunnitelma, jonka tavoitteena on varmistaa palveluiden jatkuminen saumattomasti vuodenvaihteen jälkeen
- Riskin todennäköisyyttä on nostanut se, että hyvinvointialueen verkkosivujen hankinta on viivästynyt ja kuntien verkkosivujen sote-sisältöä ei todennäköisesti saada siirrettyä hyvinvointialueen verkkosivuille vuodenvaihteeseen mennessä. Tämä aiheuttaa digitaalisten palveluiden osalta saavutettavuuden haasteita ja alueen digitaalisten palveluiden kokonaisuus ei näyttäydy yhtenäisenä asukkaille eivätkä digitaaliset palvelupolut ole sujuvia.
- Yhtenäisyyden puute potentiaalisesti lisää myös häiriökysyntää ja sitä kautta kuormittaa erityisesti hyvinvointialueen ohjaus- ja neuvontapalveluita

ICT-toimeenpanon tunnistettuja riskejä

päivitetty 30.8.2022

#	Riskin kuvaus	Mitigaatio
1.	Erilliset asiakas- ja potilastietojärjestelmät aiheuttavat paljon työtä ja hankaloittavat yhtenäisten toimintaprosessien luontia	<ul style="list-style-type: none"> Alustavat APTJ-linjaukset tehdään ajoissa, jolloin ne voidaan huomioida suunnittelussa ja välttää turhaa työtä. Mahdollisten väliaikaisratkaisujen käyttöaika pyritään pitämään mahdollisimman lyhyenä APTJ-yhtenäistämisen selvitystä ja varsinaista päätöksentekoa kiirehditään
2.	ICT-muutoksen kustannukset paisuvat suunnitellusta	<ul style="list-style-type: none"> Huolellinen priorisointi ja suunnittelu, jossa huomioidaan eri vaihtoehtojen välilliset kustannukset ja toteutusjärjestyksen vaikutukset
3.	Henkilöstön jaksaminen vaarantuu, paljon odotuksia oman toimen ohella tehtävälle valmistelutyölle ja uutta opeteltavaa	<ul style="list-style-type: none"> Yhteisellä hallintamallilla varmistetaan vahva keskitetty ohjaus toiminnan kehittämiseksi Henkilöstöä osallistetaan järkevällä tasolla ICT-muutokset kommunikoidaan ennakoiden, koulutustarpeet selvitetään
4.	Palveluita koskevat linjaukset venyvät ja viivästyttävät ICT-muutosten toteuttamista, esim. Pukkilan ja Myrskylän palveluiden toteutus.	<ul style="list-style-type: none"> Varmistetaan, että tarvittavat linjaukset saadaan tehtyä mahdollisimman pian ICT aktiivisesti mukana vaihtoehtojen arvioinnissa ICT-jaosto tuo eri foorumeilla esille vaikutukset ICT-valmistelutyöhön
5.	Kansalaisten palveluiden jatkuvuus vaarantuu ja palvelutasot kärsivät	<ul style="list-style-type: none"> Huolellinen projektinhallinta ja jatkuva priorisointi Pyritään takaamaan sama palvelun taso muutoksen aikana ja jälkeen, kuin ennen sitä Arvioidaan muutokset aina asiakkaan/potilaan näkökulmasta. Toiminnan asiantuntijat mukana kehittämisessä.
6.	Hyvinvointialueen ICT-infran pystytys viivästyy ja kuntien järjestelmiä tai niitä tukevia infrastruktuureja ei saada siirrettyä hyvinvointialueen vastuulle vuoden 2022 aikana	<ul style="list-style-type: none"> Tehdään tiivistä yhteistyötä kumppaneiden kanssa aikataulussa pysymiseksi Valmistellaan etätyöpöytäratkaisu toiminnan jatkuvuuden turvaamiseksi Integraatioiden osalta tehtävä ajoissa riittävät kuvaukset tiedonsiirroista tapauskohtaisesti Varmistetaan kapasiteettipalveluiden käyttöönotto riittävän ajoissa Valmistaudutaan siihen, että infraa ei välttämättä saada pystyyn vuodenvaihteeseen mennessä
7.	Kilpailuttamiset vievät aikaa ja hankintateknisten rajoitteiden takia toteutuksille jää liian vähän aikaa.	<ul style="list-style-type: none"> Kilpailuttamista vaativat kohteet tunnistetaan ajoissa Kilpailuttamiselle varataan riittävä, asiantunteva resurssi
8.	Arkkitehtuurityöhön ei ole resursseja ja IT-kokonaisuudesta tulee hajanainen	<ul style="list-style-type: none"> Huolehditaan, että hyvinvointialueella on resursseja arkkitehtuurityöhön (arkkitehdin rekrytointi) Aloitetaan työ kokonaisarkkitehtuurikuvan luomiseksi



Sisältö

1. Konteksti ja tiivistelmä

2. Vuodenvaihteen digipalvelut

3. Tavoitetilan digipalvelut

4. Liitteet

Sähköisen asiointikokonaisuuden pitkän aikavälin tavoitteena on lisätä digiasioinnin merkitystä tarjoten sujuvia ja asiakaslähtöisiä palveluita Itä-Uudenmaan asukkaille

Tavoitteet 1.1.2025:

- **Digiasioinnin merkityksen kasvattaminen** – digiasiointi on ensisijainen asiointitapa kaikille asukkaille, jotka haluavat käyttää sitä. Tavoitteena vuoden 2025 alkuun mennessä on, että digiasioinnin osuus ensilinjan yhteydenotoista on >50% (ei sisällä puheluita) ja muusta yhteydenpidosta ja hoidosta >30%
- **Selkeä, yhtenäinen, sujuva sekä asiakaslähtöinen asiointi** asukkaalle. Asukkaat, jotka haluavat palvelun sähköisenä saavat sen sähköisenä. Asiakastyytyväisyys NPS 50 tai tyytyväisten asukkaiden määrä yli 60% digitaalisten palveluiden osalta
- **Tehostaminen**; digipalveluilla säästetään henkilötyötä, jolloin henkilökohtaisempi apu pystytään kohdentamaan niille, jotka sitä tarvitsevat
- **Saatavuuden, saavutettavuuden ja oikea-aikaisuuden parantaminen**
- **Häiriökysynnän ehkäiseminen** toimivan digitaalisen ohjauksen avulla



Asukas

- Yhtenäinen, selkeä ja koostava hyvinvointialueen asiointikokonaisuus* lähtökohtana asukkaalle
- Asukas saa avun ongelmaansa tai tarvittavan ohjauksen oikean palvelun piiriin verkkosivuston sekä asiointiportaalin ohjausten avulla, mahdollisimman pitkälle digitaalisesti
- Myös osa varsinaisesta hoidosta tai palvelusta ja sen seurannasta voidaan toteuttaa täysin etänä
- Tarvittaessa asukas ohjataan sote-ammattilaisen antaman perinteisen palvelun piiriin, joka integroidaan sujuvasti digitaalisen palvelun kanssa
- Yhdenvertaisuus: kaikki asiakasryhmät huomioidaan palveluissa; kaksikielisyys, saavutettavuus, selkokieliyys



Ammattilainen

- Ammattilainen hoitaa hyvinvointialueen asukkaiden keskitettyjä yhteydenottoja ja asiointeja hyvinvointialueen digitaalisessa sote-keskuksessa
- Ammattilaisen digitaalisella työpöydällä näkyy selkeä tilannekuva asukkaiden yhteydenotoista ja tehtävistä
- Digityön selkeys, järjestelmien toimivuus ja integraatiot sekä häiriökysynnän väheneminen lisäävät ammattilaisen työn mielekkyyttä ja työhön sitoutumista



Teknologia

- Digipalvelut sekä ainakin osa taustajärjestelmistä ovat hyvinvointialueella yhtenäiset ja tarvittavat integraatiot on tehty
- Alueella on käytössä yhtenäinen sähköisten palveluiden päätelaiteriippumaton asiointiportaali, jonne on tuotu selkeästi koottuna kaikki hyvinvointialueen sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut
- Asiointikokonaisuuden suunnittelussa tukeudutaan kansallisiin ratkaisuihin, niiltä osin kun niitä on suunniteltu tai tehty
- Teknologiaavainnat ja hankinnat sovitetaan APTJ-uudistamisen edistämiseen – tämä vaikuttaa tavoitetilan saavuttamiseen aikatauluun

*Asiointikokonaisuus koostuu verkkosivustosta, asiointiportaalista ja kolmansien osapuolten palveluista (esim. kansalliset palvelut)

Digitaalisten palveluiden tavoitetilan saavuttaminen mahdollistaa hyötyjen toteutumisen, mutta toteutuksen onnistuminen vuoden 2025 alkuun mennessä edellyttää vahvaa visiota ja välitöntä etenemistä



Digitaalisten palveluiden yhtenäistämällä, käytön lisäämisellä ja tehokkaalla käytöllä voidaan saavuttaa

- ✓ Lisääntynyttä asiakastyytyvää
- ✓ Oikea-aikaista palvelua ja tehokkaita palvelupolkuja
- ✓ Mahdollisuus kohdentaa henkilökohtaisia palveluita/resursseja niitä eniten tarvitseville
- ✓ Asukkaiden yhdenvertaisuutta
- ✓ Kustannussäästöjä
- ✓ Ammattilaisten sitoutumisen ja työtyytyväisyyden lisääntymistä



Onnistunut ja tehokas digitaalisten palveluiden käytön lisääminen ja käyttö edellyttävät

- Alueen vahvaa yhteistä visiota, strategiaa ja toimeenpanosuunnitelmaa digitaalisten palveluiden käytön yhtenäistämiseksi ja laajentamiseksi
- Yhtenäistämisen välitöntä edistämistä: yhtenäistäminen kannattaa aloittaa heti niiltä osin, kun se on mahdollista APTJ-hankinnan etenemisen ja muut reunaehdot huomioiden. Hyödyllisiä ja tehokkaita väliaikaisratkaisuja kriittisiin tarpeisiin voidaan myös harkita
- Yhtenäistämisen etenemisen vaiheistettua suunnitelmaa, kunnianhimo säilyttäen
- Perusteellista, huolellista ja ammattilaisia osallistavaa toiminnallisen muutoksen suunnittelua ja toteuttamista
 - Paras hyöty saavutetaan, kun toiminta ja palvelupolut suunnitellaan digitaalisen palvelun ympärille rohkeasti ja ennakkoluulottomasti uudella tavalla
 - Kehitys on tehtävä yhdessä perinteisen palvelutuotannon kanssa, jotta yhdyspinnat tulevat huomioiduiksi ja taataan katkeamaton ja sujuva palvelu
 - Huomioitava myös muut sidosryhmät ja yhteistyötahot
- Perusteellista ja jatkuvaa sisäistä ja ulkoista viestintää
- Ammattilaisten tukemista ja innostamista muutoksen suunnittelussa ja toimeenpanossa
- Tarvittavien ammattilaisten koulutusten järjestämistä ja ohjeistusten laatimista

Hyvinvointialueen digitaalisten palveluiden tavoitteena on luoda asukkaalle yhtenäinen, selkeä ja koostava asiointikokonaisuus sekä tehostaa toimintaa

Tämä vaatii yhteistä suunnittelua perinteisen palvelutuotannon ja muiden sidostoimijoiden kanssa



Suunnittelussa tulee huomioida eri toimijat

- Perinteinen palvelutuotanto
 - Asiointipolut tulee rakentaa yhdessä perinteisen palveluntuotannon kanssa niiltä osin kun asukkaan polku siirtyy digitaalisista palveluista perinteisen asioinnin puolelle tai toisin päin
 - Huolehdittava, että digitaaliset ja perinteisten palvelut eivät eriydy liikaa toisistaan
- Erikoissairaanhoido
 - Tunnistettava yhteisiä asiointipolkuja ja palveluita, joista voisi mahdollisesti syntyä lisäarvoa asukkaalle
- Kolmas sektori
 - Tunnistettava miten kolmannen sektorin digitaalisia palveluita voidaan hyödyntää asiointipoluissa ja lisäarvon tuottamisessa asukkaille
- Palveluiden ja järjestelmien toimittajat
 - Keskustelut palveluiden ja järjestelmien ratkaisumahdollisuuksista erilaisissa haastavissa prosessin vaiheissa
- Kansalliset toimijat
 - Kansallisten palveluiden suunnittelun sekä yhteiskehittämiseen osallistuminen
- In-house yhtiöt ja yksityiset palvelun tuottajat
 - Keskustelut mahdollisista uusista ratkaisuista ja yhteistyön mahdollisuuksista



Etenemisessä kohti tavoitetilaa tulee huomioida myös

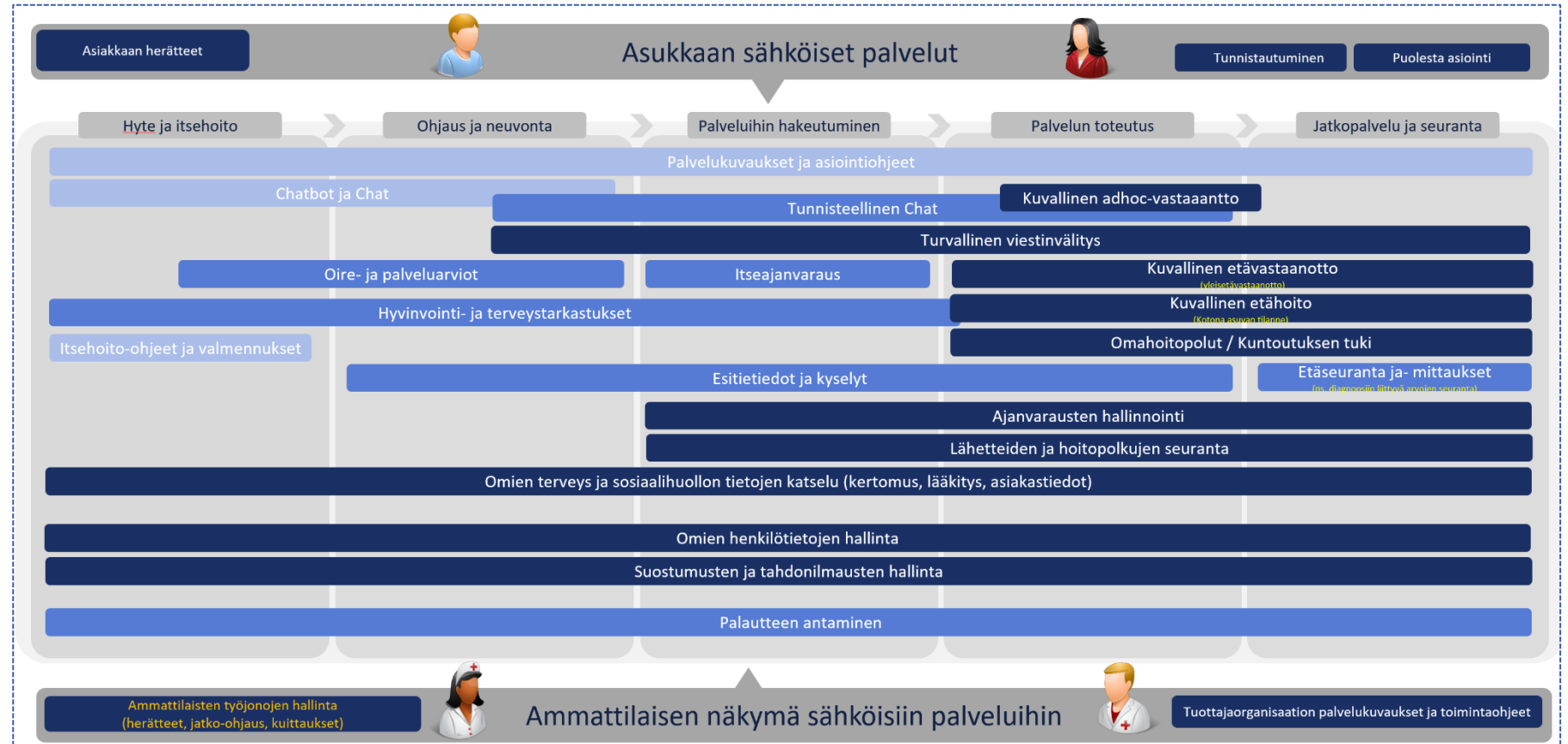
- Digitaalisen sote-keskuksen perustaminen
 - Huolehdittava, että digitaalisen sote-keskuksen kehittäminen ja perustaminen on linjassa digitaalisten palveluiden strategisen tason suunnittelun kanssa
- Jatkuvan kehittämisen mallin luominen ja sen hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä
- Tiedolla johtaminen ja datan hyödyntäminen johtamisessa
 - Hyödynnetään olemassa olevat raportointimahdollisuudet ja selvitetään tarvittavat uudet tarpeet
 - Kehitetään prosessi sille, miten dataa hyödynnetään johtamisessa ja kehittämisessä

Tavoitetilassa sähköinen asiointikokonaisuus on yhtenäistynyt asukkaan, ammattilaisen sekä teknisestä näkökulmasta

Kansallinen sähköisen asioinnin viitekehys Itä-Uusimaalla tavoitetilassa 2025; Oletustoiminnallisuudet

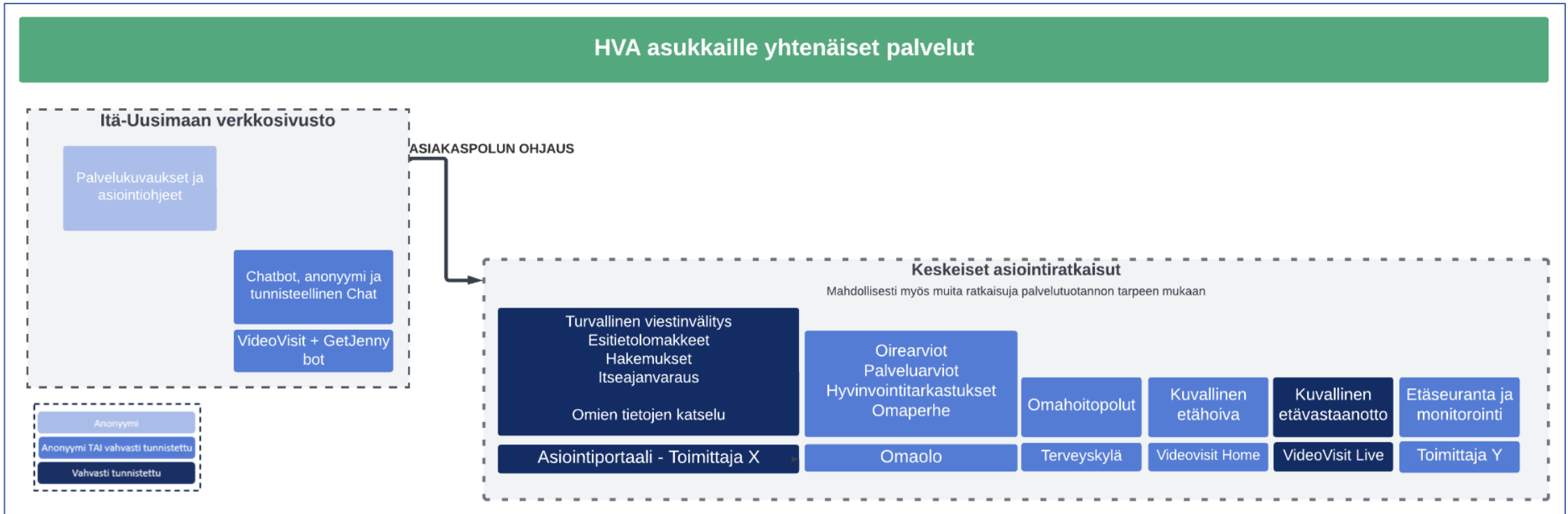
Sähköisten palveluiden toiminnallisuuskarttaa hyödyntämällä on mahdollista käydä keskustelua ja jäsentää tavoitetilassa hyödynnettäviä toiminnallisuuksia eri asiointivaiheissa.

- Toiminnallisuuskartta pohjautuu STM:n viitearkkitehtuuriin, jota on sovitettu kokemuksiemme perusteella hyvinvointialueiden tarpeisiin
- Toiminnallisuudet on järkevintä toteuttaa teknologisesti vain kerran ja hyödyntää samoja teknologiaratkaisuja palvelupolkujen tarpeisiin
- Toiminnallisuudet tulee vielä yhteensovittaa HVA-palvelutuotannon järjestäytyessä ja tavoitteiden tarkentuessa



Tavoitetilassa sähköinen asiointikokonaisuus on yhtenäistynyt asukkaan, ammattilaisen sekä teknisestä näkökulmasta

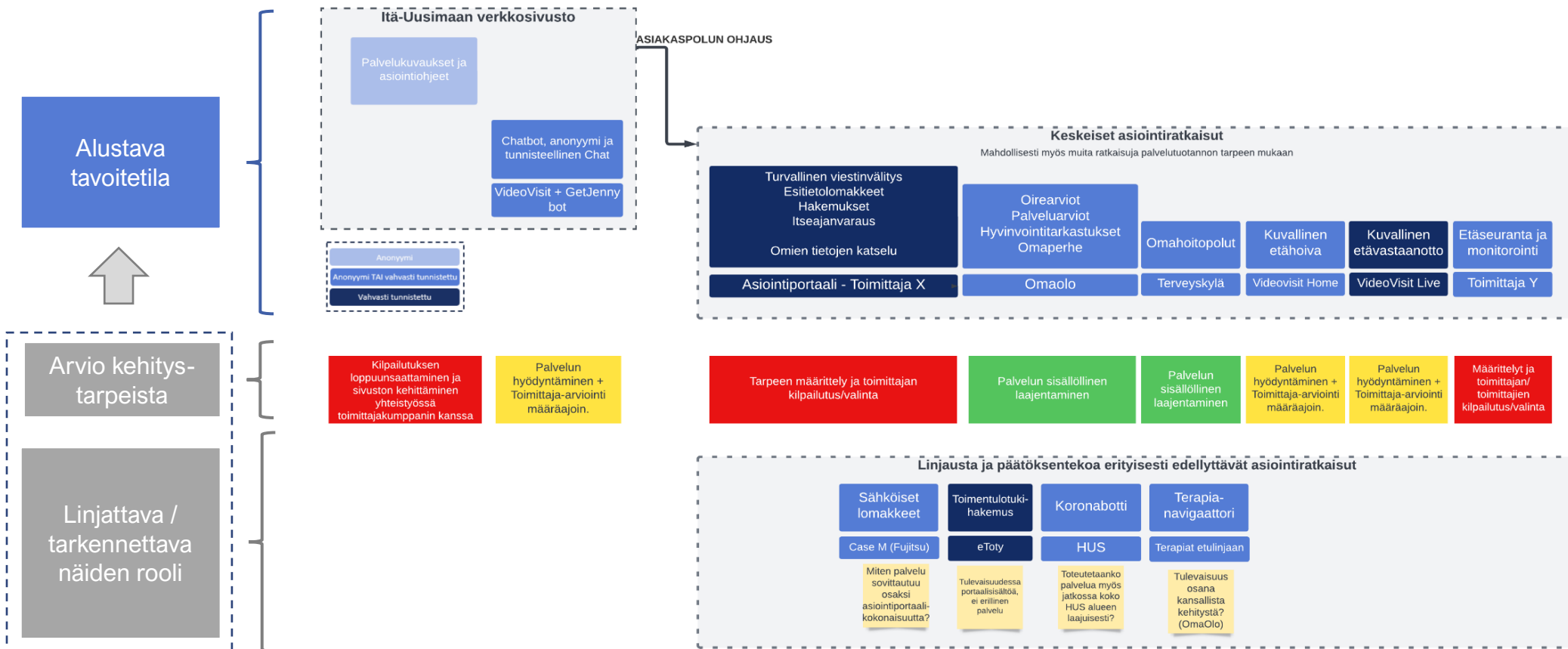
Sähköinen asiointin toiminnallisuudet ja toimittaja- ja teknologiakumppanuudet



- Asukkaalle asiointin keskeisessä roolissa ovat tavoitetilassakin hyvinvointialueen verkkosivut. Verkkosivuilta asukkaan asiakaspolut ohjaus kulkee hyvinvointialueen yhtenäisiin digitaalisiin palveluihin
- Alueella on käytössä yhtenäinen sähköisten palveluiden päätelaite-riippumaton asiointiportaali, jonne on tuotu selkeästi koottuna kaikki hyvinvointialueen sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut
- Digipalvelut sekä ainakin osa taustajärjestelmistä ovat hyvinvointialueella yhtenäiset ja tarvittavat integraatiot on tehty
- Asiointikokonaisuuden suunnittelussa tukeudutaan kansallisiin ratkaisuihin, niiltä osin kun niitä on suunniteltu tai tehty
- Teknologia- ja hankinnat tulee sovittaa APTJ-uudistamisen edistämiseen – tämä vaikuttaa tavoitetilan saavuttamiseen aikatauluun
- Digitaalisten palveluiden yhtenäistäminen tulee aloittaa heti siirryttäessä hyvinvointialueelle, jotta vuoden 2025 tavoitteeseen päästään. Yhtenäistämistä jatketaan suunnitelmallisesti vaiheittain huomioiden APTJ-hankinnan asettamat reunaehdot

Sähköisen asiointikokonaisuuden tavoitetilan suunnittelussa tulee huomioida kokonaisuudet, jotka ovat valmiita edistettäväksi heti ja tarvitsevat vielä päätöksiä

HVA asukkaille yhtenäiset palvelut



HVA ammattilaisille yhtenäinen APTJ-ratkaisu

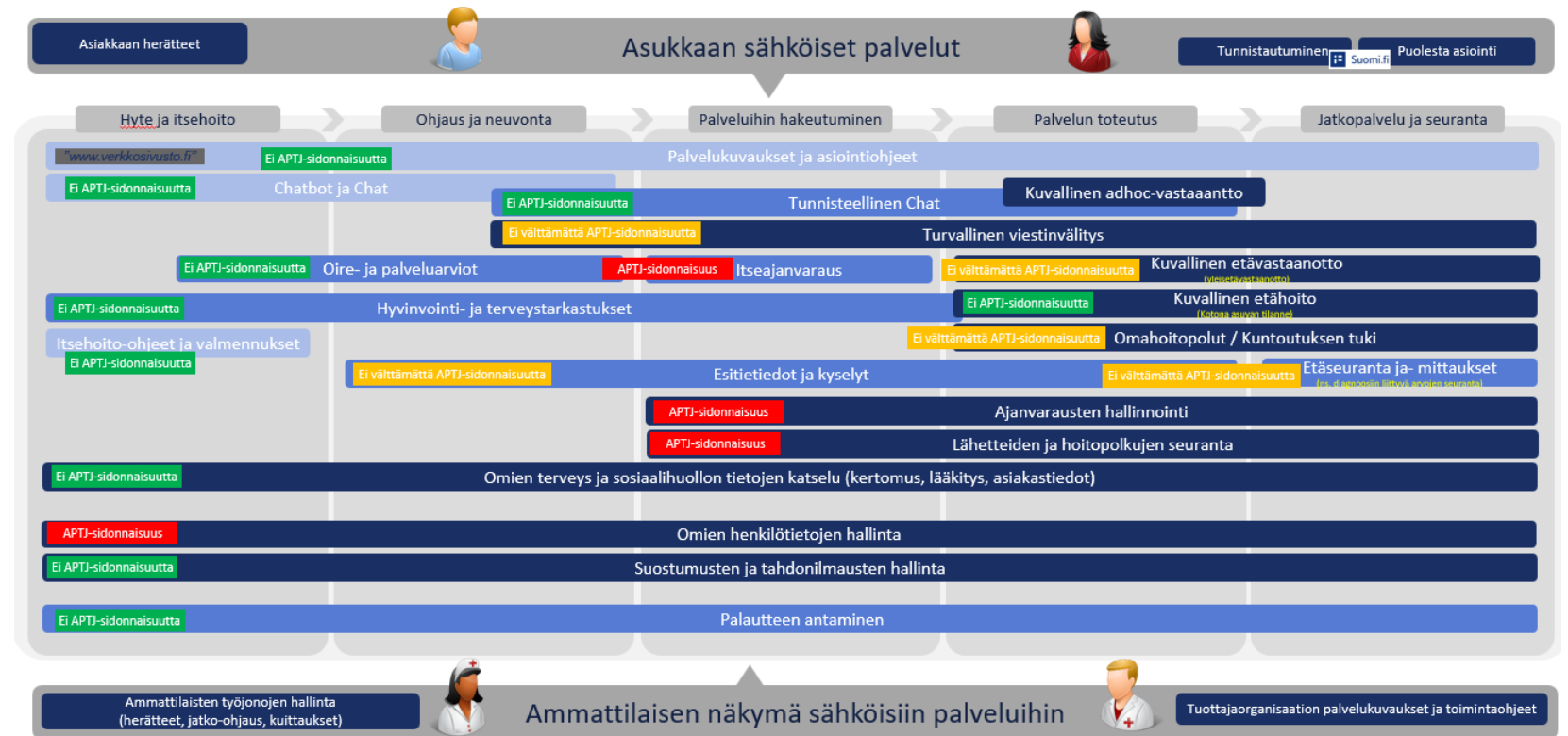
Hyvinvointialueen sote-asiointin toiminnallisuudet sekä eri digitaalisten palveluiden asiakas- ja potilastietojärjestelmien sidonnaisuudet ohjaavat yhtenäistämisen etenemistä

Digitaalisten palveluiden yhtenäistäminen kannattaa aloittaa palveluista, joissa ei ole vahvaa APTJ-liitännäisyyttä

Tavoitetilassa yksi keskeinen kokonaisuus on asukkaan ja ammattilaisten näkökulmasta eheä tunnisteellisten palvelujen asiointikokonaisuus.

- Tämän kokonaisuuden edistäminen edellyttää strategista valintaa siitä, miten APTJ-kokonaisuus halutaan uudistaa (kts. myös seuraava sivu)
- APTJ-hankintastrategia tulee tehdä ennen vahvaa panostusta APTJ-sidonnaisiin asiointipalveluihin
- Suosittelavaa on edistää asiointikokonaisuutta ensimmäisessä vaiheessa vahvasti niiden toiminnallisuuksien osalta, joiden APTJ-sidonnaisuus on ohut (vihreä + keltainen) Ammattilaisten kanssa voidaan keskustella myös miltä osin APTJ:n ristiinkäyttöä voitaisiin tehdä
- Hankinnoissa huomioitava myös ammattilaisten työtä helpottava ja koostavat työvälineet

Kuvaan jäsennetty eri toiminnallisuuksien ja APTJ-kokonaisuuden välistä riippuvuussuhdetta.



Kuvan selitteet



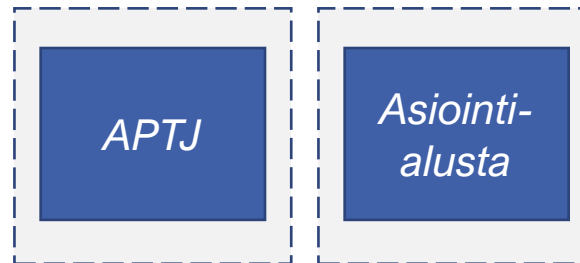
Asiakas- ja potilastietojärjestelmän sekä asiointiportaalin hankintaa voidaan edistää joko kytkien hankinnat toisiinsa tai tekemällä hankinnat erikseen – päätös edellyttää strategista valintaa

APTJ ja asiointiportaali hankitaan yhtenäisenä ratkaisuna



- ✓ APTJ ja asiointiportaali muodostavat yhtenäisen kokonaisuuden
- ✓ Vältetään mahdollisilta väliaikaisratkaisuilta
- ✗ Jos päädytään yhtenäiseen ratkaisuun, asiointialustan käyttöönotto toteutuu myöhemmin kuin erillisenä ratkaisuna hankittaessa. Tällöin etsittävä muita vaihtoehtoja digitaalisten palveluiden lisäämiseksi jo ennen APTJ-käyttöönottoa
- ✗ Suurempi riippuvuus yhden toimittajan ratkaisusta, yksittäisiä osia ratkaisusta ei voida vaihtaa sujuvasti

APTJ ja asiointiportaali hankitaan erillisinä ratkaisuin



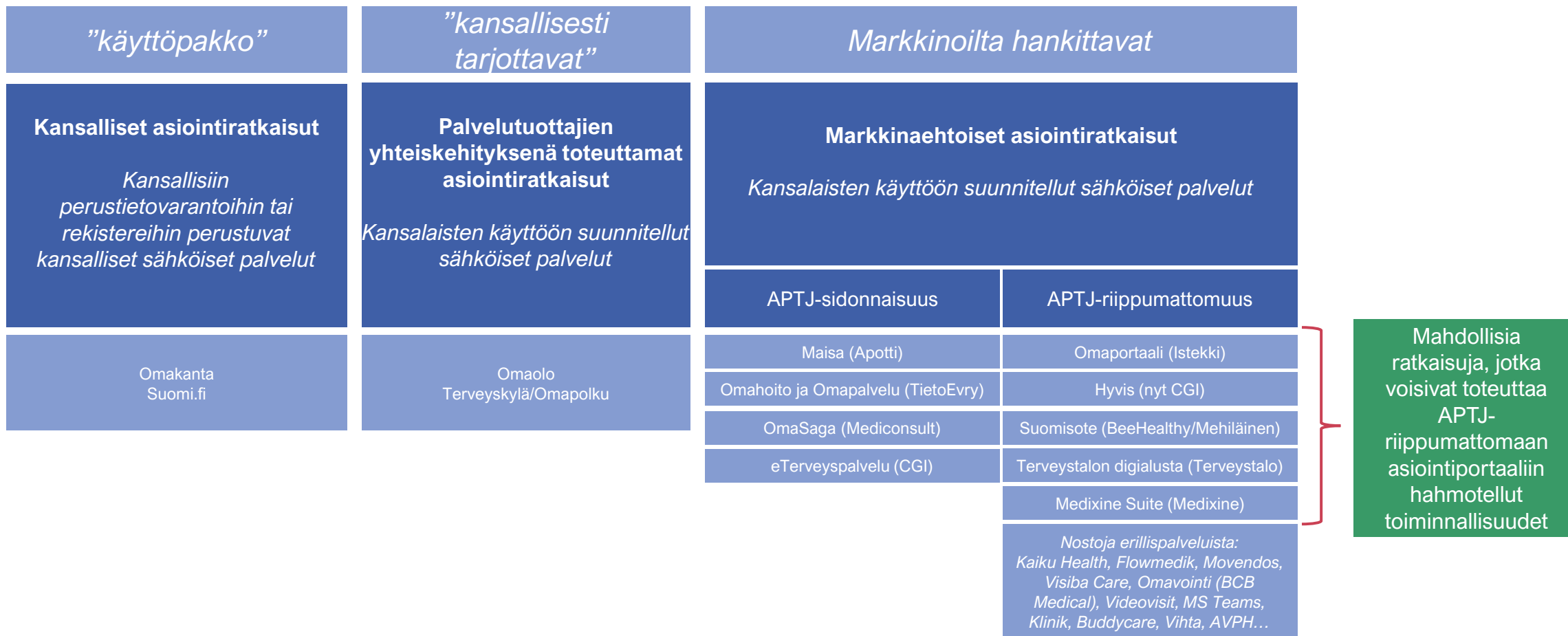
- ✓ Päästään todennäköisemmin vuoden 2025 tavoitteeseen, kun alustan hankinta ja käyttöönotto ei ole riippuvainen APTJ-hankinnan etenemisestä
- ✓ Mahdollistaa monipuolisemman alustaratkaisuiden arvioinnin ja valinnan
- ✓ Digitaalisten palveluiden yhtenäistämistä voidaan tehdä laajemmin aikaisemmin
- Edellyttää hyvinvointialueelta omaa vahvaa omistajuutta ja näkemystä digitaalisten palveluiden kokonaisuudesta
- ✗ APTJ:n ja asiointialustan yhteentoimivuus suunniteltava erikseen

Huolimatta valittavasta etenemisvaihtoehdosta:

- Suositeltavaa on edistää asiointikokonaisuuksia päätöksestä huolimatta välittömästi niiden toiminnallisuuden osalta, joiden APTJ-sidonnaisuus on ohut (kts. edellinen sivu)
- Suunnitellaan kriittisten tarpeiden osalta tarvittaessa väliaikaisia ratkaisuja myös APTJ-sidonnaisiin järjestelmiin/palveluihin digitaalisuuden lisäämiseksi (esim. itseajanvaraus)
- Panostetaan kansallisten digitaalisten palveluiden käytön laajentamiseen sekä yhtenäistämiseen
- Huomioidaan mahdollisten uusien palveluiden/ratkaisujen hankintojen suhde asiointiportaaliin

Projektin aikana käytyjen keskustelujen perusteella, Itä-Uusimaa on todennäköisemmin etenemässä hankkimalla APTJ:n ja asiointialustan erillisinä ratkaisuin, mutta lopullista päätöstä ei ole tehty (tilanne 10/22)

Digitaalinen asiointikonaisuus muodostuu kansallisten asiointiratkaisujen ja markkinoilta hankittavien asiointiratkaisujen yhdistelmänä



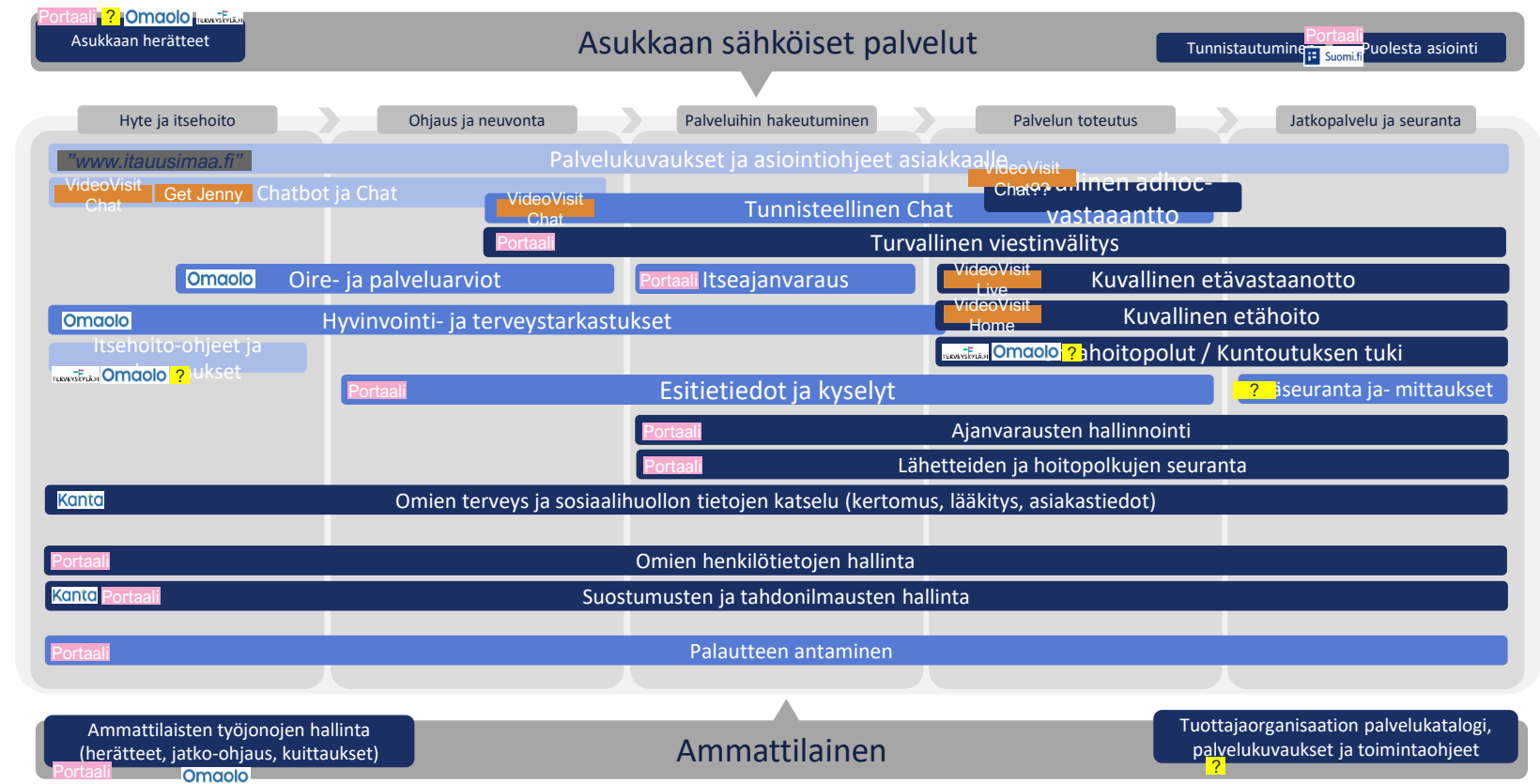
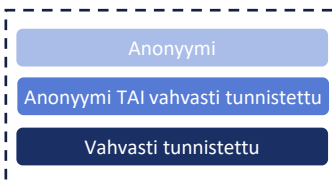
Itä-Uusimaan nykyiset teknologiakumppanit sekä hankittavat uudet palvelut kuvattuna tavoitetilan saavuttamiseksi sekä katkeamattomien digitaalisten asiointipolkujen rakentamiseksi

Sähköisten palveluiden toiminnallisuuskarttaa hyödyntämällä voidaan suunnitella asukkaan sujuvat asiointipolut sen hetkisten teknisten sekä palveluiden liittymäpintojen antamissa reunaehdoissa

Tavoitetilan saavuttamiseksi asiakkaan asiointipolut on suunniteltava katkeamattomaksi alusta loppuun eri digitaalisten palveluiden välillä

Digitaalisten palveluiden hankinnoissa ja järjestämisessä huomioidaan päällekkäisten ratkaisujen välttäminen

Toiminnallisuuskartta toimii apuna asukkaan asiointipolkujen suunnittelussa ja uusien ratkaisujen hankinnoissa



Digitaaliset asiointipolut tulee rakentaa niin, että toteuttamismahdollisuus huomioidaan teknisesti ja toiminnallisesti eriävistä APTJ:stä huolimatta

Toiminnallisuus-
näkökulma

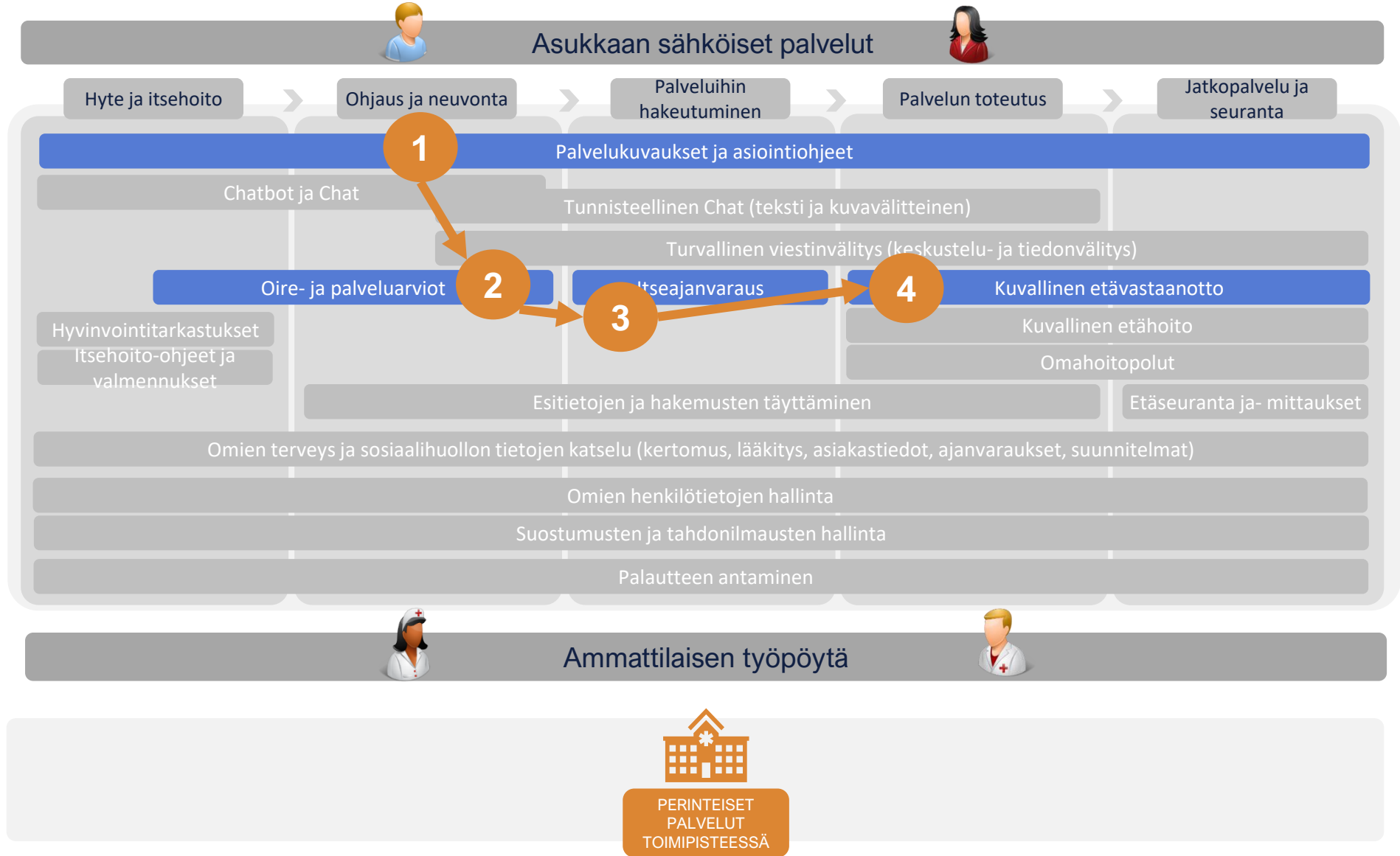
Asukkaan ohjautuminen digitaalisesti verkkosivuilta kuvalliseen etävastaanottoon sähköistä asiointipolkua pitkin

ASUKKAAN TÄYSIN DIGITAALINEN ASIOINTIPOLKU

1. Asukas osaa hakeutua oikeaan palveluun verkkosivuohjauksen avulla
2. Asukas tekee oirearvion, jonka päättelyn perusteella hän saa ajanvarausoikeuden
3. Asukas ohjataan itseajanvaraukseen, jossa hän varaa itselleen sopivan ajan etävastaanvastaanotolle
4. Asukas saa hoidettua vaivansa etävastaanotolla

AMMATTILAISEN ROOLI TÄYSIN DIGITAALISESSA ASIOINTIPOLUSSA

1. Ammattilaiset ovat suunnitelleet ja toteuttaneet asukkaan digitaaliset asiointipolut katkeamattomiksi ja sujuviksi
2. Sote-ammattilainen tuottaa tarvittavan hoidon asiakkaalle etävastaanotolla



Digitaaliset asiointipolut tulee rakentaa niin, että toteuttamismahdollisuus huomioidaan teknisesti ja toiminnallisesti eriävistä APTJ:stä huolimatta

Toiminnallisuus-
näkökulma

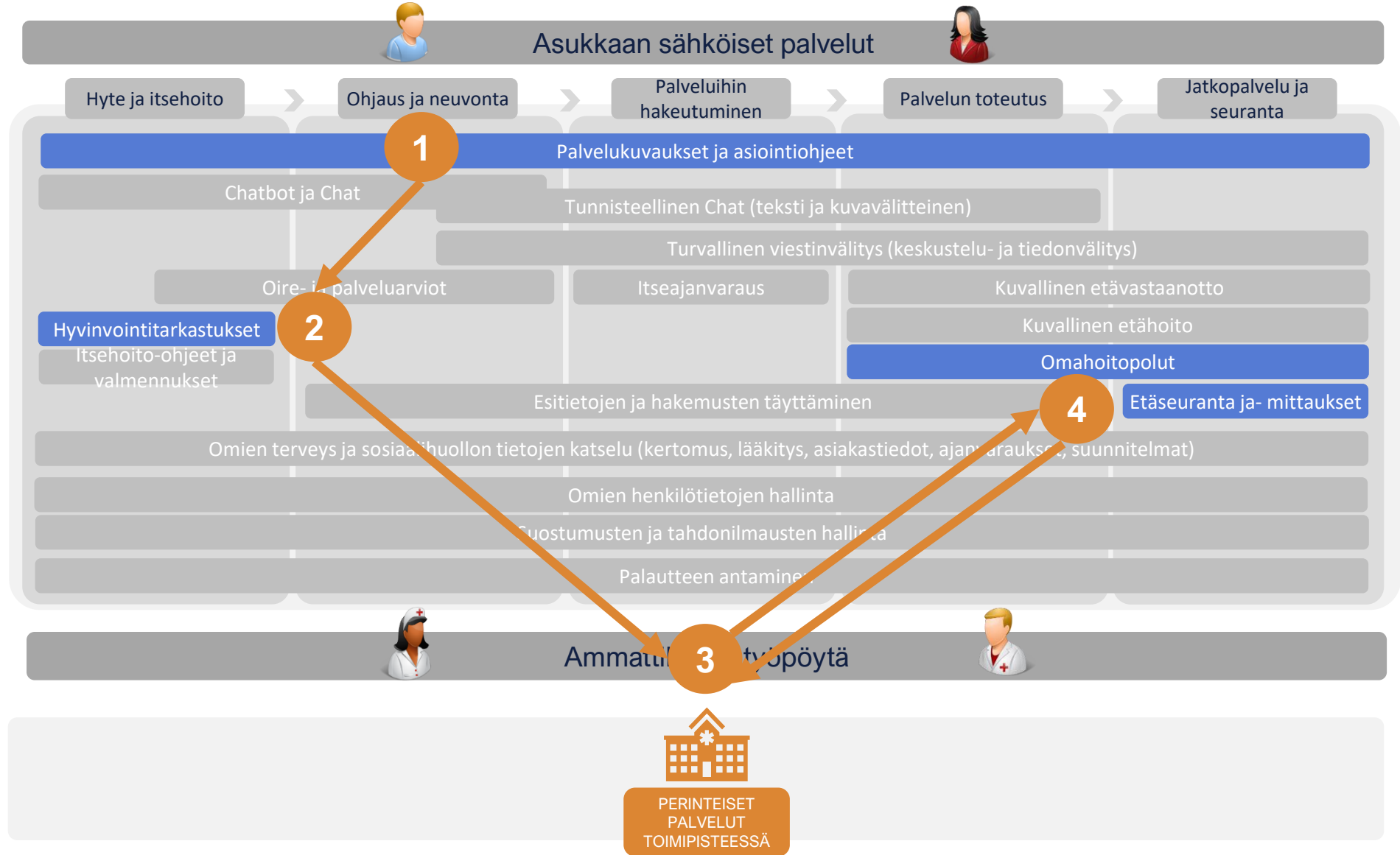
Asukkaan ohjautuminen digitaalisesti sähköisen hyvinvointitarkastuksen täyttämisen jälkeen perinteiselle vastaanotolle ja siitä digitaaliseen jatkoseurantaan

DIGITAALISET PALVELUT OSANA ASUKKAAN HOITOPOLKUA

1. Asukas osaa hakeutua oikeaan palveluun verkkosivuhjauksen avulla
2. Asukas tekee sähköisen hyvinvointitarkastuksen, jonka tulosten perusteella hänet kutsutaan vastaanotolle
3. Asukas tutkitaan vastaanotolla ja hänellä diagnosoidaan kakkostyyppin diabetes. Tämän perusteella hänet ohjataan seuranta-ohjelmaan
4. Asukkaan jatkoseuranta, -ohjaus ja hoitotasapainon ylläpito pyritään varmistamaan hoitosuunnitelman mukaisella digitaalisella omahoitopolulla

AMMATTILAINEN ROOLI ASUKKAAN DIGITAALISESSA HOITOPOLKUSSA

1. Ammatillaiset ovat suunnitelleet ja toteuttaneet asukkaan digitaaliset asiointipolut katkeamattomiksi ja sujuviksi
2. Ammatillainen huomaa työjonolta ajanvarausta vaativan tehtävän
3. Ammatillainen on yhteydessä asukkaaseen sähköisesti ja he varaavat asukkaalle vastaanottoajan
4. Sote-ammattilainen tuottaa tarvittavan hoidon asiakkaalle vastaanotolla ja antaa jatkohoito-ohjeet
5. Ammatillainen seuraa asukkaan tilannetta digitaalisen omahoitopolun kautta



Digitaaliset asiointipolut tulee rakentaa niin, että toteuttamismahdollisuus huomioidaan teknisesti ja toiminnallisesti eriävistä APTJ:stä huolimatta

Toiminnallisuus-
näkökulma

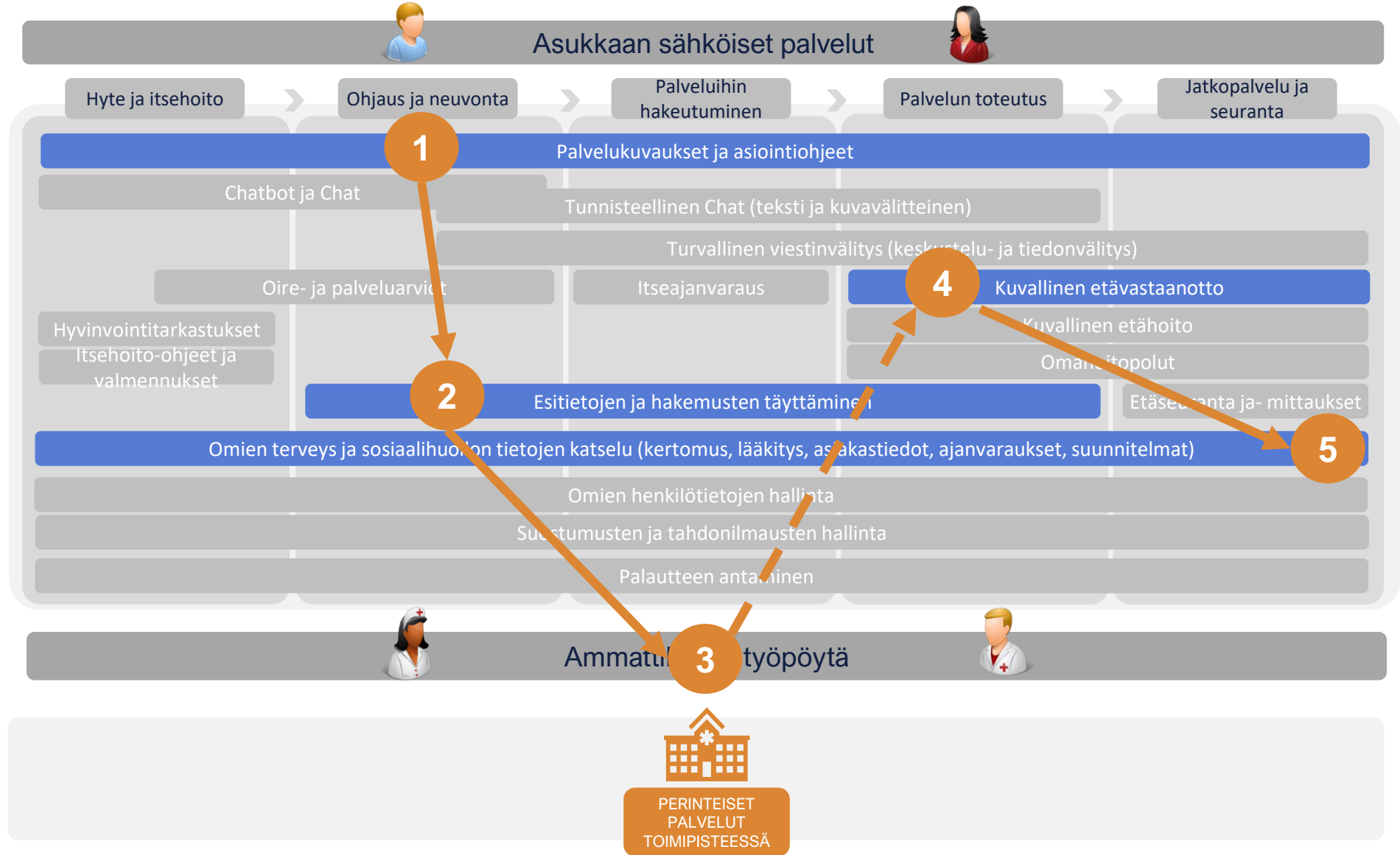
Asukkaan ohjautuminen verkkosivuston kautta digitaalisen lomakkeen täyttämiseen ja sitä kautta ammattilaisen toimenpiteiden jälkeen etävastaanotolle

DIGITAALISET PALVELUT OSANA ASUKKAAN HOITOPOLKUA

1. Asukas osaa hakeutua oikeaan palveluun verkkosivuhjauksen avulla
2. Asukas käynnistää asian käsittelyn sähköisenä asiointipalvelussa (sähköinen ohjaus oikeiden tietojen täyttämiseksi)
3. Asiakas pystyy näkemään asian käsittelyn tilan asiointipalvelussa
4. Hoitaja on yhteydessä asukkaaseen etävastaanottoajan varaamiseksi
5. Asukas saa asiansa hoidettua etävastaanotolla

AMMATTILAISEN ROOLI OSANA ASUKKAAN SÄHKÖISTÄ HOITOPOLKUA

1. Ammattilaiset ovat suunnitelleet ja toteuttaneet asukkaan digitaaliset asiointipolut katkeamattomiksi ja sujuviksi
2. Ammattilainen ottaa asukkaan täyttämän esitietolomakkeen käsittelyyn työjonolta
3. Ammattilainen varaa asukkaalle ajan etävastaanotolle asian hoitamiseksi
4. Asia saadaan hoidettua etävastaanotolla



Sähköisten sote-palveluiden aiheuttamia kustannuksia voidaan perustella niiden avulla saavutettavilla kustannussäästöillä

Suora ja nopea kustannussäästö saavutetaan päällekkäisten järjestelmien, palveluiden ja prosessien poistumisella, mutta vasta toteutuva toiminnan muutos vapauttaa merkittävän kustannussäästöpotentiaalin

Investointikustannukset	Jatkuvat kustannukset	Poistuvat kustannukset
<i>Edellyttää mahdollisuutta investointiin, kertaluontoinen kustannus</i>	<i>Muutoksia voi tapahtua molempiin suuntiin; esim. osa uusista ratkaisuista on edullisempia ja osa kalliimpia kuin vanhat</i>	<i>Suoria kustannussäästöjä</i>
<p>Esimerkiksi</p> <ul style="list-style-type: none">• Toiminnan organisoituminen, suunnittelu ja toimeenpano• Hankinnat: mm. asiointiportaali, itseajanvaraus, etämonitorointi, ammattilaisen digityövälineet• Uusien palveluiden käyttöönotot ja vanhojen laajentaminen• Prosessien ja ohjeistusten rakentaminen• Integraatiot, robotiikka	<p>Esimerkiksi</p> <ul style="list-style-type: none">• Palvelutuotannon kustannukset• Järjestelmien ja palveluiden käyttö, ylläpito ja päivitykset• Tukipalvelut• Jatkuva kehittäminen, kansallisten palveluiden kehittämistyö ja pääkäyttäjät• Asukkaan etämonitorointilaitteet• Konesalipalvelut, verkkoyhteydet ja työvälineet• Tietoturva	<p>Esimerkiksi</p> <ul style="list-style-type: none">• Päällekkäiset palvelut, järjestelmät ja prosessit• Yhteydenotot ja työvaiheet, jotka hoituvat täysin sähköisesti ilman ammattilaista• Resurssisäästöt, mm. postitus, tiedon siirto paperilta sähköiseen muotoon, automaatio

Sähköisten palveluiden kustannussäästöt rakentuvat eri tyyppisin mekanismein. Suurin hyöty saavutetaan digitaalisten yhteydenottojen volyymeja kasvattamalla

Esimerkkejä mahdollisista kustannussäästöistä

Toiminto	Kustannussäästömekanismi	Arvio säästöstä
Tehokas ohjaus verkkosivuilta oikeisiin asiointi- ja itsehoitopolkuihin, potilasohjeisiin sekä informaation antamiseen	<ul style="list-style-type: none"> Asukkaat ohjautuvat ilman yhteydenottoa ammattilaiselle suoraan oikean tiedon äärelle tai sähköiseen asiointikanavaan esim. verkkosivut ja chatbot → ei yhteyttä ammattilaiselle 	Ensilinjan yhteydenottojen vähentyminen n. 5%
Automaattiset ja osittain automaattiset prosessit	<ul style="list-style-type: none"> Osa asioinneista hoituu täysin sähköisesti, esimerkiksi Omaolon oirearvio ja siihen liittyvä ohjaus itsehoitoon → ei yhteydenottoa ammattilaiselle Osa asioinneista hoituu osittain sähköisesti, esimerkiksi Omaolon oirearvio ja siihen integroitu itseajanvaraus vastaanotolle → hoidontarpeen arvio, esitiedon kirjaaminen ja ajanvaraus sähköisesti asukkaan toimesta → ajansäästö n. 8 min/asukas. Säästö 8 min x itseajanvarauksien määrä Osa ajanvarauksista on sähköisiä itseajanvarauksia 	Ensilinjan yhteydenottojen vähentyminen n. 5%, 15-20% ajanvarauksista sähköisiä
Sähköinen kommunikointi ammattilaisen ja asukkaan välillä	<ul style="list-style-type: none"> Ammattilainen voi lähettää viestin asukkaalle silloin, kun työn kannalta on sopivin aika → Tilanteissa, joissa asukas ei vastaa puheluun, turhat puhelut ja siihen liittyvä valmisteleva työ poistuvat → ajansäästö n. 3 min/puhelu Ammattilainen voi lisätä valmiita ohjeita ja lomakkeita viestiin ja käyttää valmiita fraaseja asukkaan ohjauksessa ja neuvonnassa → ohjeistusten antamiseen menee vähemmän aikaa kun normaalisti → ajansäästö puheluun verrattuna 30% 	Digitaalisen potilaan/asiakkaan ohjeistamisen ajansäästö n. 30%

Esitetyt luvut ovat alustavia arvioita ja ne tulee tarkentaa vielä ennen investointipäätöksiä.

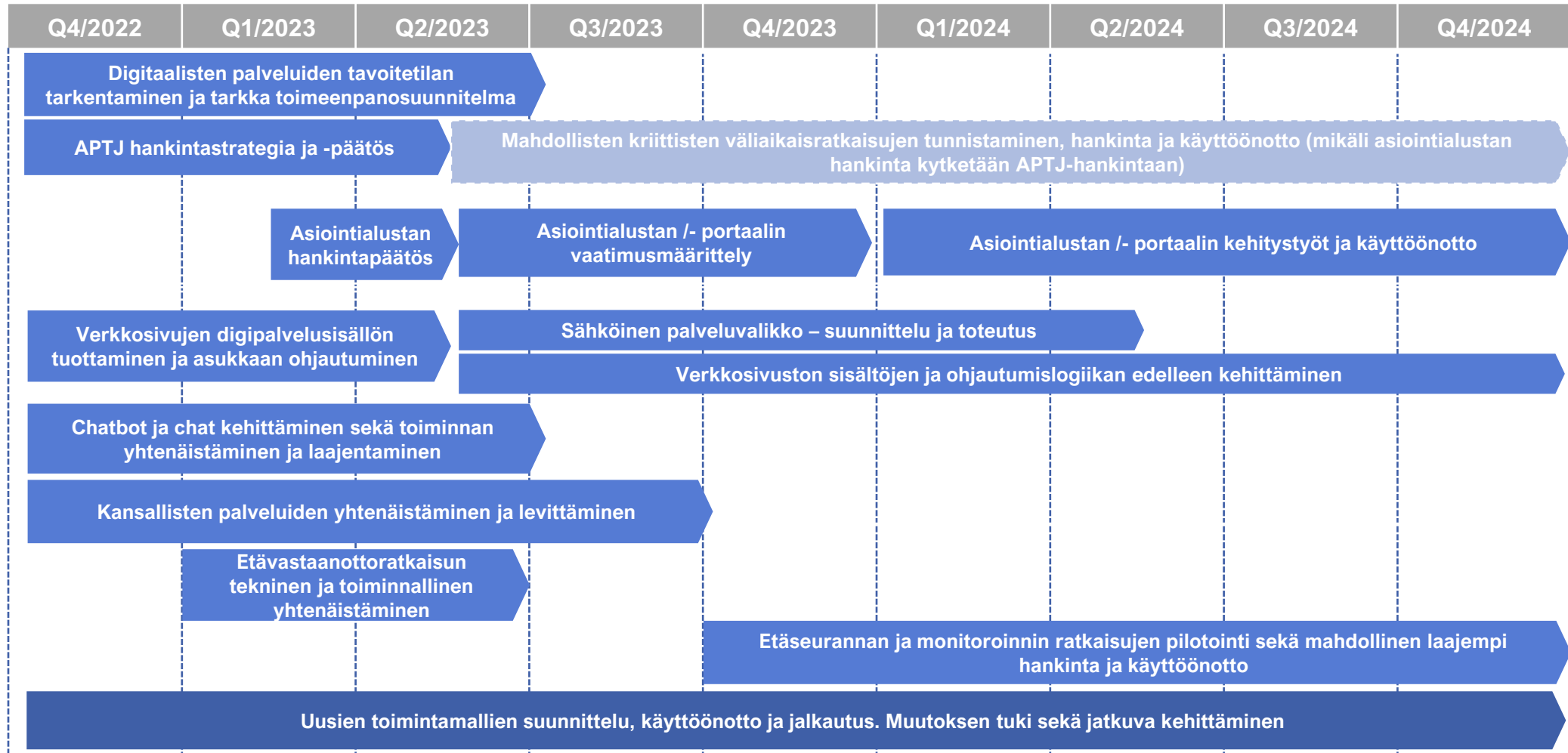
Sähköisten palveluiden kustannussäästöt rakentuvat eri tyyppisin mekanismein. Suurin hyöty saavutetaan digitaalisten yhteydenottojen volyymeja kasvattamalla

Esimerkkejä mahdollisista kustannussäästöistä

Toiminto	Kustannussäästömekanismi	Arvio säästöstä
Sähköisesti kerätyt esitiedot	<ul style="list-style-type: none"> Valtaosa esitiedoista voidaan kerätä sähköisesti. Tällöin esitietojen laatu ja rakenne on aina sama; välttämättömät tiedot on huomioitu ja oikeat kysymykset on kysytty. Sen lisäksi säästetään esitietolomakkeiden tiedon manuaaliselta siirtämiseltä sähköiseen muotoon → ajansäästö 5 min/lomake 	Ajansäästö esitietojen keräämisessä n. 50 % (riippuen lähtötilanteesta)
Etävastaanotto	<ul style="list-style-type: none"> Osa vastaanotoista voidaan toteuttaa etänä → esimerkkikaupungissa etävastaanoton kustannus on noin kolmasosan perinteistä halvempi, johtuen nopeudesta sekä säästöistä työtiloissa ja välineissä → jos 30 % vastaanotoista toteutettaisiin etänä, olisi säästö noin 10% 	Kustannussäästö n. 10% peruspalveluiden vastaanottojen kustannuksista
Hoidon ja palvelun etäseuranta	<ul style="list-style-type: none"> Hoidon ja palvelun seuranta voidaan tehdä etänä → asukkaalle tulee automaattisia herätteitä seurannasta, asukas kirjaa itse seurantatuloksia ja löytää ohjeet sähköisenä samassa paikassa → ajansäästö 20% 	Ajansäästö n. 20% hoidon ja palvelun seurantaan kuluvasta ajasta
Kooste omista asioinneista, vastauksista ja lomakkeista asiointiportalissa	<ul style="list-style-type: none"> Asukkaat pystyvät tarkistamaan omat asiointit, ajanvaraukset ja vastaukset sekä tulostamaan ja toimittamaan tiedot toiseen asiointipaikkaan itsenäisesti asiointiportalista → yhteydenottoa ei tarvita ammattilaiselle → ajansäästö 100% jokaisen asukkaan yhteydenotosta kyseisen asian suhteen 	Ensilinjan yhteydenottojen vähentyminen n. 5%

Esitetyt luvut ovat alustavia arvioita ja ne tulee tarkentaa vielä ennen investointipäätöksiä.

Itä-Uudenmaan digitaalisten palveluiden yhtenäistämisen ja laajentumisen alustava aikataulusuunnitelma



Aikataulupalkeissa kuvattuna ajanjakso jolloin tapahtuu intensiivinen yhtenäistäminen. Jatkuva kehittäminen ja laajentaminen jatkuu vielä siitä eteenpäin

Etenemisessä huomioitava digitaalisen sote-keskuksen toteuttamisen eteneminen, uudet kansalliset palvelut sekä niiden lisäominaisuudet ja olemassa olevien yhteisten palveluiden levittäminen, kehittäminen ja yhtenäistäminen

Tavoitetilan saavuttamiseksi tarvittavat tärkeimmät ja kiireellisimmät päätökset tulee tehdä viimeistään alkuvuonna 2023

Päätös	Päätös	Päätös	Päätös
<p>Digitaalisten palveluiden strategian, vision ja tavoitetilan tarkentaminen sekä vahvistaminen</p> <ul style="list-style-type: none">• Edellyttää päätöstä vuoden 2023 alussa, jotta 2025 tavoitteet on mahdollista saavuttaa• Strategian ja vision vahvistuksen jälkeen voidaan aloittaa toimenpiteiden toteuttaminen ja aikataulun sekä etenemissuunnitelman tarkentaminen	<p>APTJ-hankintastrategia</p> <ul style="list-style-type: none">• Jos päädytään APTJ:n ja asiointialustan erilliseen hankintaan, voidaan päätöksen jälkeen aloittaa asiointialustan hankinta• Jos hankinta tehdään yhteisenä ratkaisuna, mahdollisten väliaikaisten ratkaisujen harkinta• Päätöksellä riippuvuuksia myös muihin hankintoihin ja päätöksiin (esim. ammattilaisten työkalut)	<p>Asiointialustan / -portaalin hankinta</p> <ul style="list-style-type: none">• Jos päädytään APTJ ja asiointialustan erilliseen hankintaan, on edettävä ripeästi asiointialustan hankintastrategian ja määrittelyn suhteen vuoden 2025 tavoitteiden saavuttamiseksi	<p>Digitaalisen sote-keskuksen perustaminen</p> <ul style="list-style-type: none">• Päätös digitaalisesta sote-keskuksesta tarvitaan, jotta yhtenäistämistä päästään suunnittelemaan jo loppuvuonna 2022• Jos digitaalinen sote-keskus päätetään toteuttaa, tulee sen toteuttamissuunnitelma ja digitaalisten sote-palveluiden strategia yhteensovittaa

Itä-Uudenmaan digitaaliset palvelut 1.1.2025 – tunnistetut tehtävät tavoitetilaan valmistautumiseksi (1/3)

Strategiset ja APTJ-sidonnaiset toimenpidekokonaisuudet

Tehtäväkokonaisuuksien edistämiseksi huomioidaan digitaalisen sote-keskuksen suunnitelma ja toteuttaminen

Kokonaisuus	Tavoite 1.1.2025 mennessä	Tarvittavat päätökset	Toimenpiteet	Arvio työmäärän/kustannusten kokoluokasta
Digitaalisten palveluiden vision, strategian ja tavoitetilan tarkentaminen	Visio ja strategia ohjaa tekemistä tavoitetilaan etenemisessä		<ol style="list-style-type: none"> Vahvistetaan Itä-Uusimaan hyvinvointialueelle digitaalisten palveluiden visio, strategia sekä tavoitteet alkuvuonna 2023 Tarkennetaan digitaalisten palveluiden tavoitetilaa ja sen toimeenpanon suunnitelmaa peilaten niitä strategiaan 	M*
APTJ-uudistamishankkeen hankintastrategian laatiminen	APTJ-hankintapäätös tehty, sen hankinta ja käyttöönotto etenevät	Päätös APTJ:n sekä asiointialustan/-portaalin hankinnasta sekä siitä, tehdäänkö hankinta yhdessä vai erikseen	<ol style="list-style-type: none"> Laaditaan strategia ja tehdään päätös APTJ-hankinnan ja digitaalisen asiointiportaalin hankkimisesta yhdessä tai erikseen ja edistetään molempien hankintaa 	S*
Digitaalisten palveluiden tavoitetilan toimeenpano	Tavoitteet on saavutettu suunnitelman mukaisesti	Kokonaisuuden edistäminen vaatii APTJ-hankintapäätöstä	<ol style="list-style-type: none"> Levitetään ja laajennetaan digitaalisia palveluita vahvasti palveluiden osalta, joissa ei ole vahvaa APTJ-sidonnaisuutta. Muita palveluita voidaan edistää myös niiltä osin, kun se on järkevää APTJ-sidonnaisuudesta riippuen APTJ-hankintapäätöksen jälkeen toimenpiteitä edistetään niiltä osin kun se on mahdollista uuden APTJ:n käyttöönotosta riippumatta Palveluiden yhtenäistämistä voidaan edistää myös APTJ riippuvien palveluiden osalta, jos tähän saadaan työtä tekevien ammattilaisten myöntymys Kokonaisuuden edistämiseksi huomioidaan sähköinen ajanvaraus, integraatioalusta ja vaadittavat taustajärjestelmät sekä ratkaisut 	M*

*Arvio työmäärän/kustannusten kokoluokasta S = alle 50 000€ M= 50-200 000€ L= 200-500 000€ XL= yli 500 000€

Itä-Uudenmaan digitaaliset palvelut 1.1.2025 – tunnistetut tehtävät tavoitetilaan valmistautumiseksi (2/3)

Muut toimenpidekokonaisuudet

Kokonaisuus	Tavoite 1.1.2025 mennessä	Tarvittavat päätökset	Toimenpiteet	Arvio työmäärän/kustannusten kokoluokasta
HVA:n yhtenäisen sähköisten palveluiden asiointialusta/-portaalin määrittely ja hankinta	Asiointiportaali käytössä, jos päädytään APTJ:sta erilliseen ratkaisuun. Jos hankinta yhdessä APTJ:n kanssa niin niiden käyttöönotto etenee		<ol style="list-style-type: none"> Asiointiportaalin vaatimusten määrittely ja sen hankinta Asiointiportaalin kehitystyö Käyttöönottoprojektin perustaminen ja toiminnallisen muutoksen suunnittelu asiointiportaalin ympärille käyttöönoton yhteydessä 	XL*
Hyvinvointialueen verkkosivuston digipalvelusisällön lisääminen ja jatkokehitys	Yhtenäinen, ohjaava ja koostava hyvinvointialueen verkkosivusto	Päätös palveluhakemiston rakentamisesta verkkosivuille	<ol style="list-style-type: none"> Jatketaan verkkosivujen rakentamista, kehittämistä ja sisällön tuotantoa yhdessä palvelutuotannon sekä viestinnän kanssa Uusien käyttöönotettavien digitaalisten palveluiden sekä vanhojen palveluiden päivittyessä, huomioidaan asukkaan sujuva ohjautuminen verkkosivuilta asiointikanaviin/-polkuihin Asukkaille suunnatun palveluhakemiston rakentaminen verkkosivustoille 	M*
Kansallisten palvelujen yhtenäistäminen ja laajentaminen (Omaolo, Terveyskylä, Terapianavigaattori)	Palvelut käytössä keskitetysti ja laajoin sisällöin koko hyvinvointialueella		<ol style="list-style-type: none"> Levitetään ja lisätään kansallisia palveluita järjestelmällisesti ja asteittain suunnitelman mukaisesti Palvelun levittämisen suunnitteluun ja käyttöönottoon osallistetaan ammattilaisia ja perinteisten sote-palveluiden tuottajia. Suunnittelu lähtee vahvasti digitaalisen sote-keskuksen toiminnasta. 	M*

*Arvio työmäärän/kustannusten kokoluokasta S = alle 50 000€ M= 50-200 000€ L= 200-500 000€ XL= yli 500 000€

Itä-Uudenmaan digitaaliset palvelut 1.1.2025 – tunnistetut tehtävät tavoitetilaan valmistautumiseksi (3/3)

Muut toimenpidekokonaisuudet

Kokonaisuus	Tavoite 1.1.2025 mennessä	Tarvittavat päätökset	Toimenpiteet	Arvio työmäärän/ kustannusten kokoluokasta
Käytössä olevien omien palveluiden elinkaarianalyysi (mm. VideoVisit-kokonaisuus)	Olemassa olevien palveluiden hallittu ja suunnitelmallinen elinkaari		<ol style="list-style-type: none"> Luodaan toimintamalli olemassa olevien ja hankittavien järjestelmien ja palveluiden elinkaaren hallinnasta Tehdään elinkaarianalyysi käytössä oleville palveluille 	S*
Chat ja chatbot sekä etävastaanotto	Hyvinvointialueen yhtenäisesti tuotetut palvelut		<ol style="list-style-type: none"> Jatketaan chatin, chatbotin ja etävastaanoton rakentamista, kehittämistä ja sisällön tuotantoa yhdessä palvelutuotannon kanssa Uusien käyttöönotettavien digitaalisten palveluiden sekä vanhojen palveluiden päivittyessä, huomioidaan asukkaan sujuva ohjautuminen chatista ja chatbotista asiointikanaviin / -polkuihin 	M*
Etäseuranta ja – monitorointi ratkaisujen tarpeen arviointi ja tarvittaessa tarkempi määrittely sekä hankinta		Päätös mahdollisesta hankinnasta ja hankittavista etäseuranta ja – monitorointi palveluista	<ol style="list-style-type: none"> Etäseuranta ja -monitorointipalveluiden vaatimusten määrittely ja hankinta Etäseuranta ja -monitorointipalveluiden kehitystyö Käyttöönottoprojektin perustaminen ja toiminnallisen muutoksen suunnittelu etäseuranta ja -monitorointipalveluiden ympärille käyttöönoton yhteydessä 	L*

*Arvio työmäärän/kustannusten kokoluokasta S = alle 50 000€ M= 50-200 000€ L= 200-500 000€ XL= yli 500 000€

Sisältö

1. Konteksti ja tiivistelmä
2. Vuodenvaihteen digipalvelut
3. Tavoitetilan digipalvelut
4. Liitteet

Lista liitteistä:

Nykytilanne

Liite 1: Asioinnin toiminnallisuuskartta

Liite 2: Karkea nykytila Porvoo

Liite 3: Karkea nykytila Loviisa ja Lapinjärvi

Liite 4: Karkea nykytila Askola

Liite 5: Karkea nykytila Sipoo

Liite 6: Karkea nykytila Myrskylä ja Pukkila

Arvioidut etenemismuutokset 2023 alkuun

Liite 7: Alustava skenaario 2023: ei muutoksia

Liite 8: Alustava skenaario 2023: Yhteinen verkkosivusto

Liite 9: Alustava skenaario 2023: Yhteinen verkkosivusto

Liite 10: Alustava skenaario 2023 alku: Yhteinen verkkosivusto + palvelut

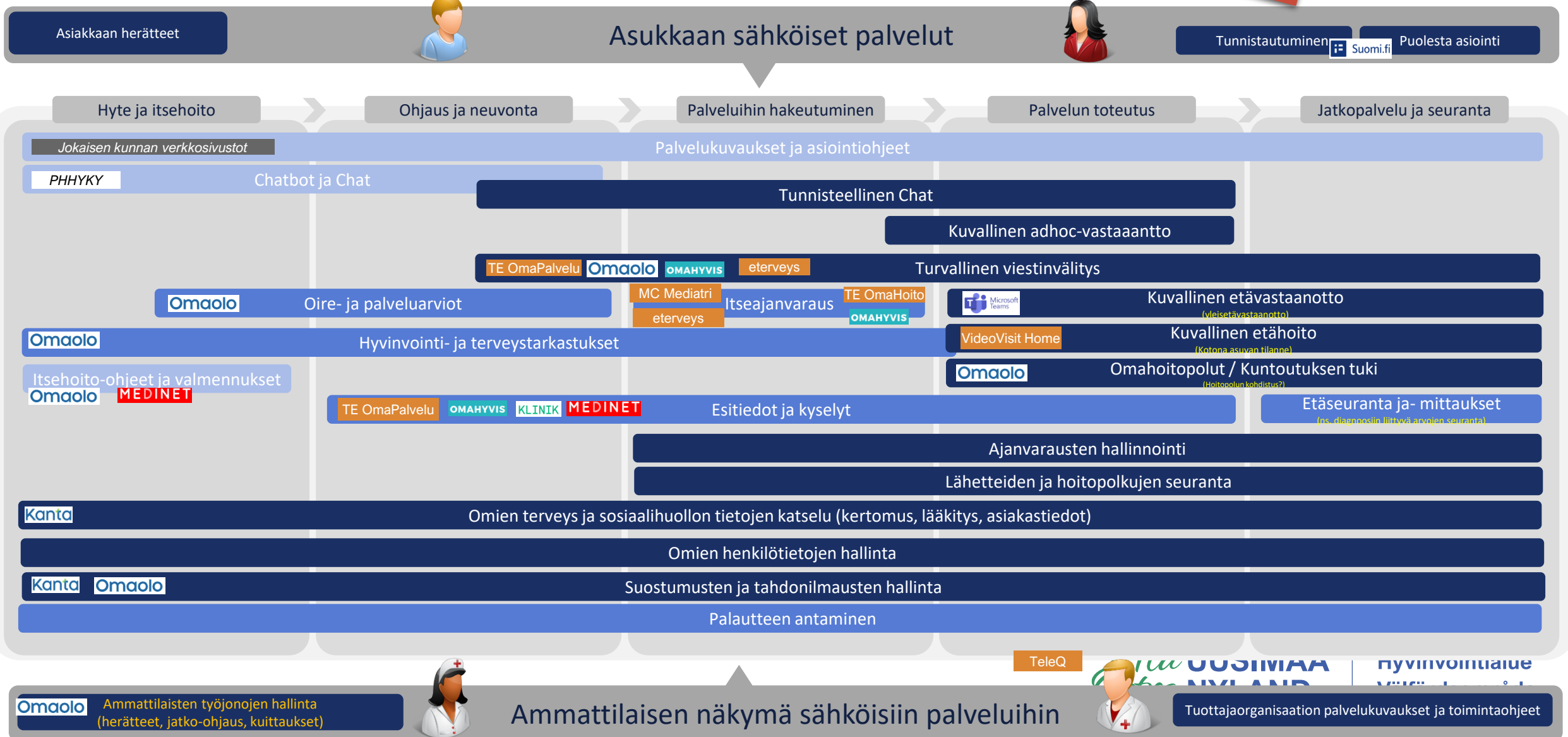
Liite 11: Suunnitellun digitaalisten palveluiden tavoitetilan toteuttamisella vuosien 2023-2024 aikana saavutettavat lopputuotokset

Nykytilanne

Liite 1: Asiainnin toiminnallisuuskartta Nykytilanne luonnollisesti hajanainen

Luonnos
Nykytilanne

Anonyymi
Anonyymi TAI vahvasti tunnistettu
Vahvasti tunnistettu

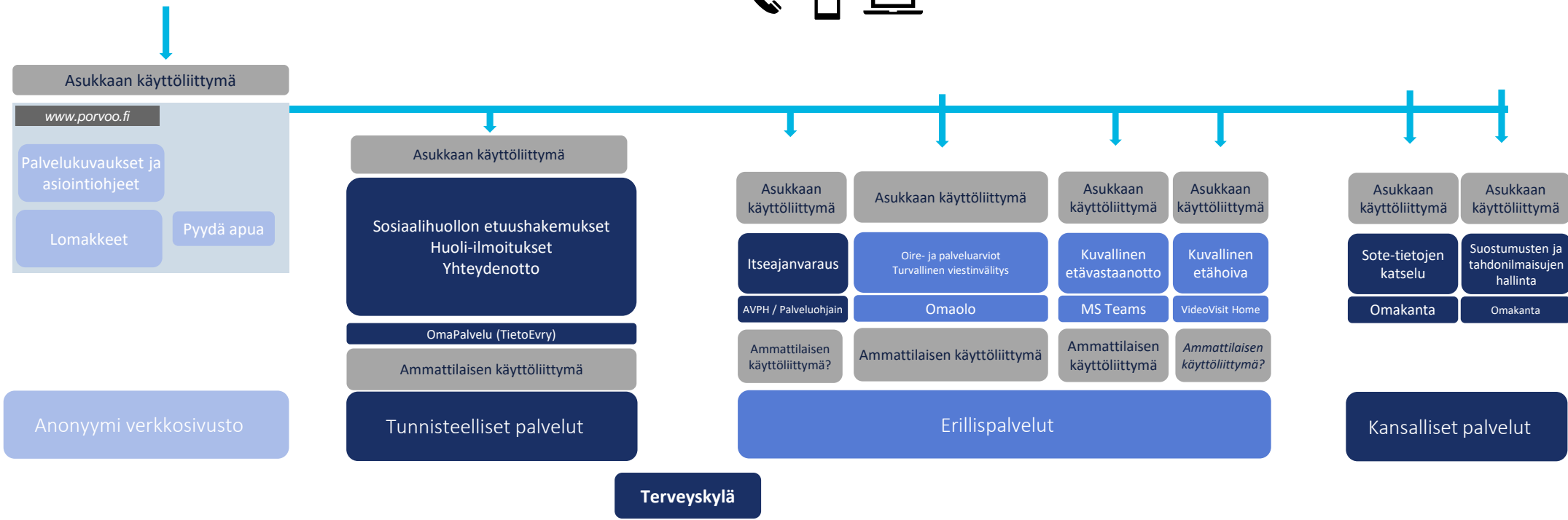




Anonyymi

Anonyymi TAI vahvasti tunnistettu

Vahvasti tunnistettu



Discord-alusta
teksti- ja WhatsApp-viestit

TeleQ
takaisinsoitto

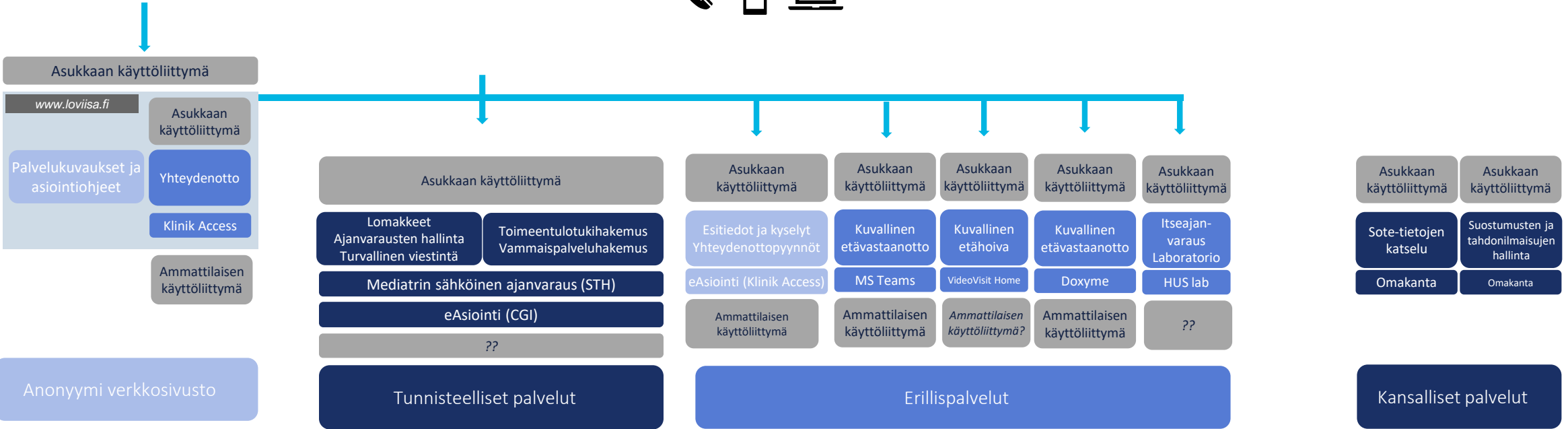
Itä UUSIMAA
Östra NYLAND

Hyvinvointialue
Välfärdsområde



Karkea kuvaus nykytilasta

- Anonyymi
- Anonyymi TAI vahvasti tunnistettu
- Vahvasti tunnistettu



Maisa?



Pro Consona

Pegasos

Mediatri



TeleQ takaisinsoitto

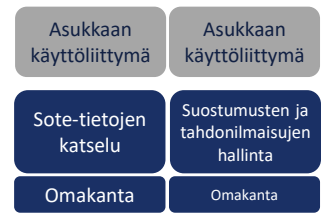
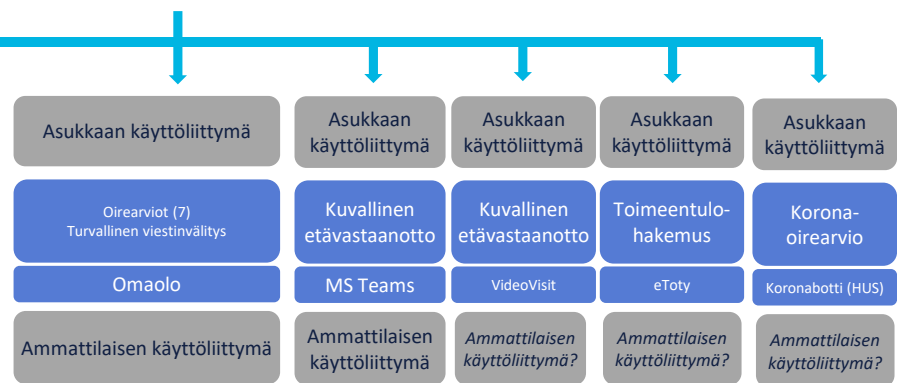
Askola

Karkea nykytila

Liite 4



Karkea kuvaus nykytilasta



Anonyymi verkkosivusto

Erillispalvelut

Kansalliset palvelut

Terveyskylä PRO?

TeleQ takaisinsoitto



Itä UUSIMAA
Östra NYLAND

Hyvinvointialue
Välfärdsområde

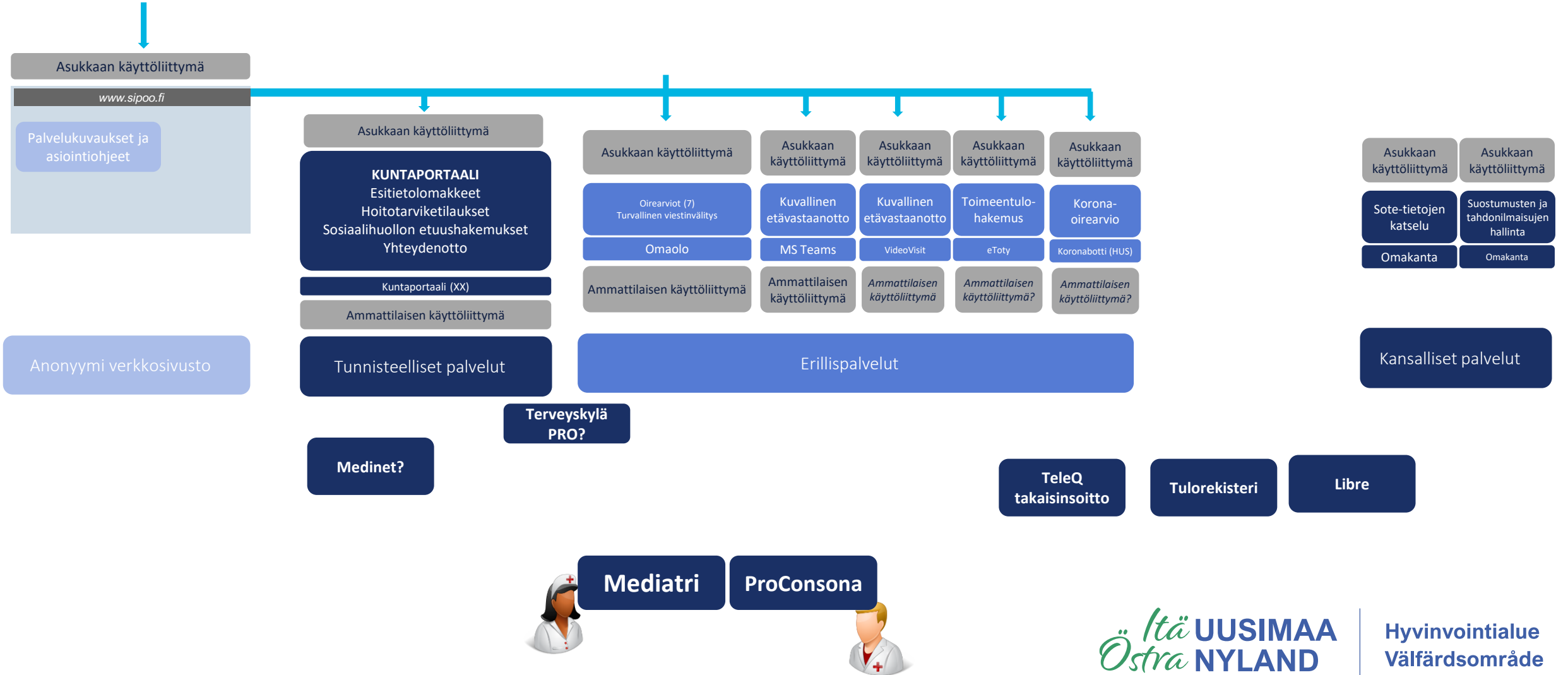
Sipoo

Karkea nykytila

Liite 5

Karkea kuvaus nykytilasta

- Anonyymi
- Anonyymi TAI vahvasti tunnistettu
- Vahvasti tunnistettu



Mediatri

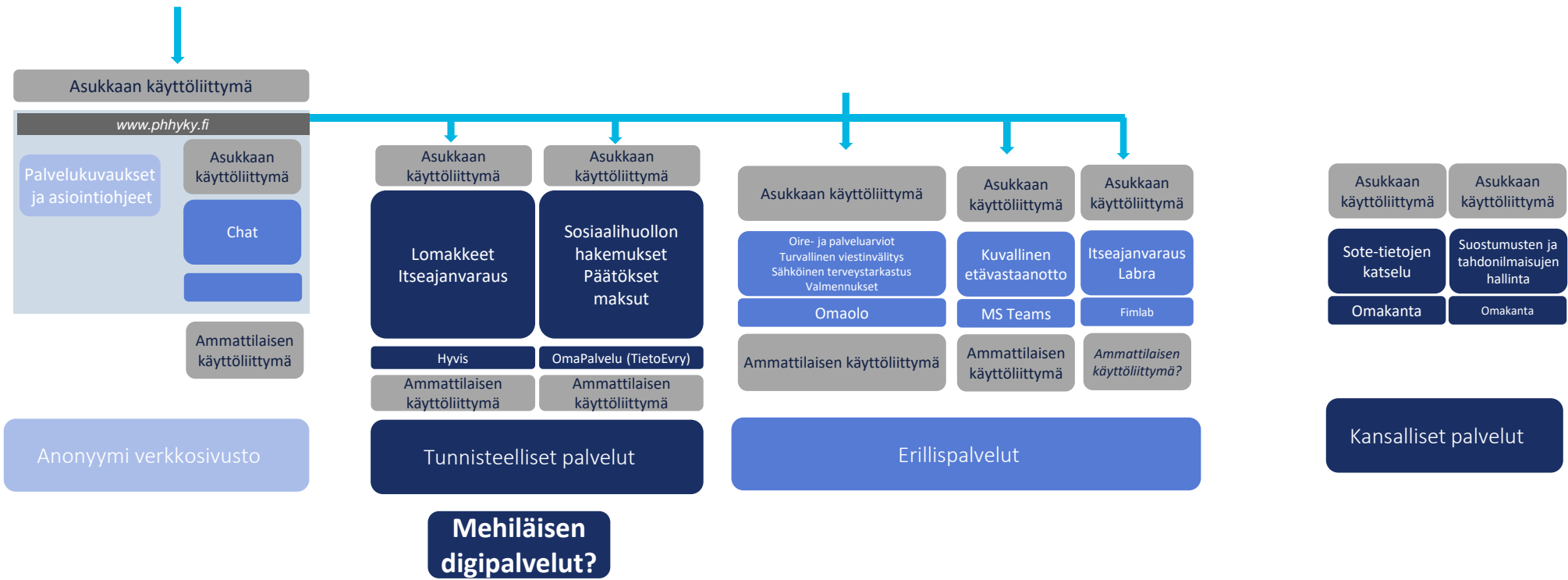
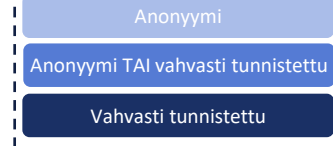
ProConsona



Itä UUSIMAA
Östra NYLAND

Hyvinvointialue
Välfärdsområde

Karkea kuvaus nykytilasta



Lifecare Sosiaali Effica

**Arvioidut
etenemismvaihtoehdot
2023 alkuun**

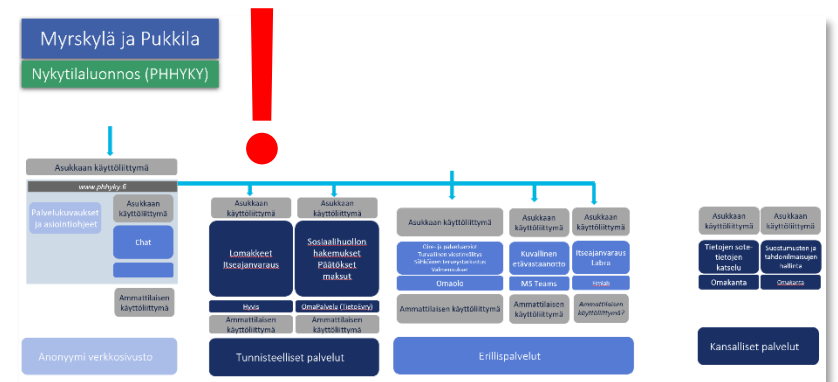
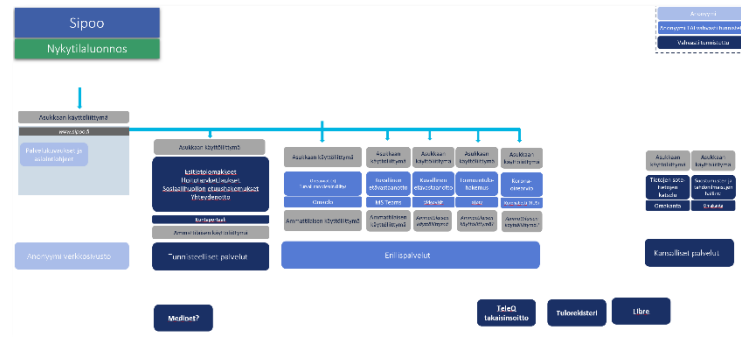
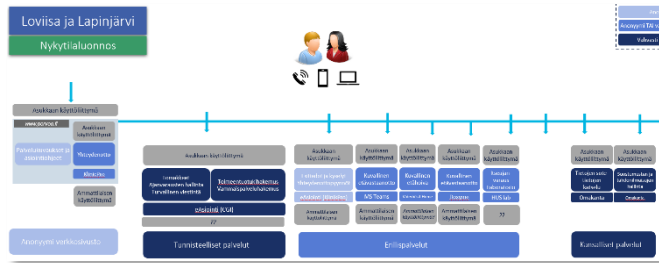
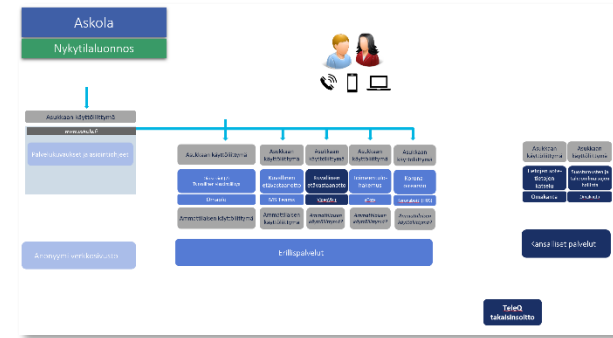
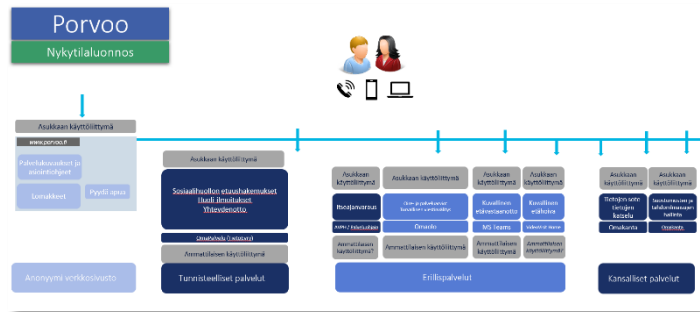
Liite 7: Alustava skenaario 2023: Ei muutoksia

Skenaario 0 – Ei muutoksia

Kuntien verkkosivustot ja asiointipalvelut erillään

Jokaisen kunnan verkkosivustot ja sote-asiointiratkaisut säilyvät nykyisellään.

Huom! Myrskylä ja Pukkila (PHHYKY)



Liite 8: Alustava skenaario 2023: Yhteinen verkkosivusto

Skenaario 1: HVA:n verkkosivusto
+ Kuntapohjaiset asiointipalvelut

Toteutetaan HVA yhteinen verkkosivusto, josta ohjaus kuntakohtaisiin asiointipalveluihin. Jokaisen kunnan sote-asiointiratkaisut säilyvät pääosin nykyisellään.

HVA:n yhteinen anonyymi verkkosivusto

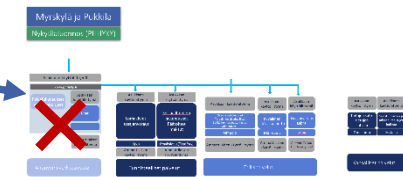
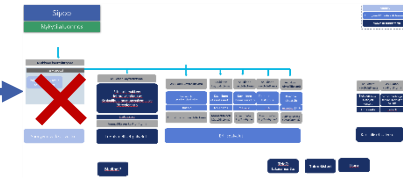
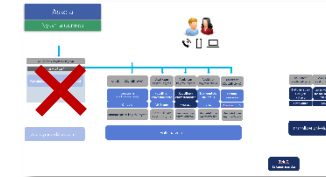
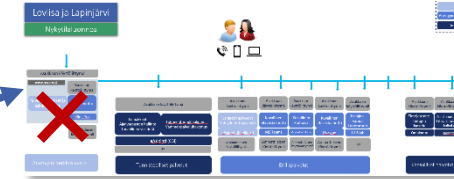
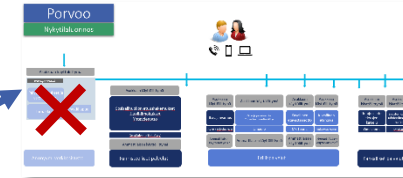
Asukkaan käyttöliittymä

www.itäuusimaa.fi

Palvelukuvaukset ja
asiointiohjeet pääosin
kuntakohtaisesti

Anonyymi verkkosivusto

Kuntapohjaiset sote-
asiointipalvelu



Liite 9: Alustava skenaario 2023: Yhteinen verkkosivusto

Skenaario 2: HVA:n verkkosivusto
+ Laajempi ohjaus
+ Kuntapohjaiset asiointipalvelut

Toteutetaan HVA yhteinen verkkosivusto, jossa ohjaus ensin palveluihin ja sieltä edelleen kuntakohtaisiin asiointipalveluihin. Jokaisen kunnan sote-asiointiratkaisut säilyvät pääosin nykyisellään.

HVA:n yhteinen anonyymi verkkosivusto

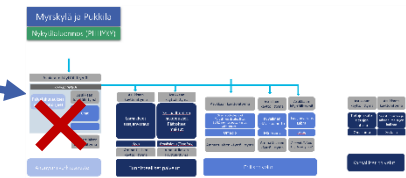
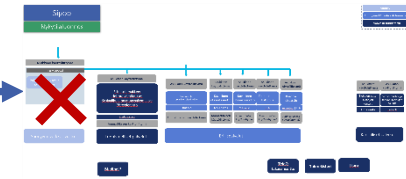
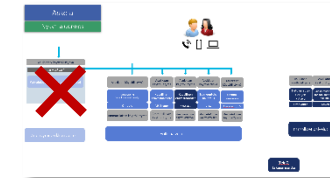
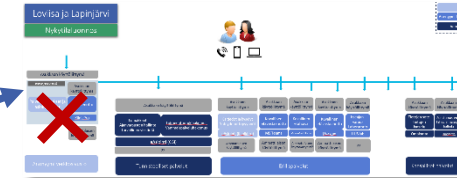
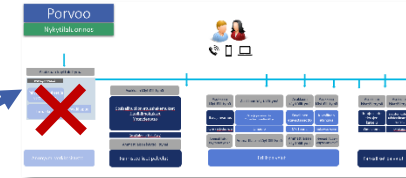
Asukkaan käyttöliittymä

www.itäuusimaa.fi

Asiakkaan yhtenäinen ohjaus sähköisiin palveluihin, palvelukuvaukset ja asiointiohjeet pääosin kuntakohtaisesti

Anonyymi verkkosivusto

Kuntapohjaiset sote-asiointipalvelut



Liite 10: Alustava skenaario 2023 alku: Yhteinen verkkosivusto +

Skenaario 3: HVA:n verkkosivusto

+ Laajempi ohjaus

+ Keskitetyt HVA asiointitoiminnallisuudet

+ Kuntapohjaiset asiointitoiminnallisuudet

Toteutetaan HVA yhteinen verkkosivusto, jossa ohjaus ensin palveluihin ja sieltä edelleen kuntakohtaisiin asiointipalveluihin.

Toteutetaan jo yhteisiksi sovituista palveluista keskitetty HVA-tasoinen palvelu.

Kuntien muut sote-asiointiratkaisut säilyvät pääosin nykyisellään.

HVA:n yhteinen anonyymi verkkosivusto

www.itäuusimaa.fi

Asiakkaan yhtenäinen ohjaus sähköisiin palveluihin, palvelukuvaukset ja asiointiohjeet pääosin kuntakohtaisesti

Anonyymi verkkosivusto

Keskitetyt HVA sote-asiointipalvelut

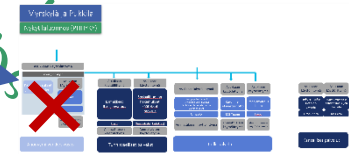
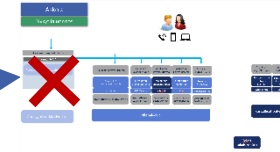
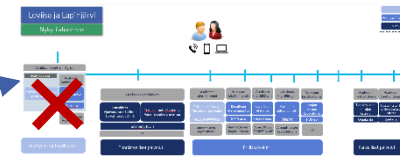
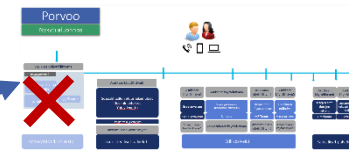
Omaolo

Oire- ja palveluarviot

Chatbot ja Chat

Mitä nämä voisivat olla?
Onko realistista?

Kuntapohjaiset sote-asiointipalvelut



Hyvinvointialue
Välfärdsområde

Liite 11: Suunnitellun digitaalisten palveluiden tavoitetilan toteuttamisella vuosien 2023-2024 aikana saavutettavat lopputuotokset

Alueella on käytössä yhtenäinen, selkeä ja koostava hyvinvointialueen digitaalinen asiointikonaisuus APTJ-hankinnan asettamissa reunaehdoissa

APTJ ja asiointialusta hankintapäätös, määrittelyt ja käyttöönottojen suunnitelma	Kansallisten palveluiden yhtenäinen toimintamalli ja prosessit sekä uusien ominaisuuksien käyttöönoton suunnitelma	Asukkaita digitaalisiin asiointipolkuihin tehokkaasti ohjaava selkeä verkkosivusto, chatbot ja chat
Etenemissuunnitelma ja toteutus sähköisten palveluiden laajentamisen suhteen (esim. sähköinen ajanvaraus, etämonitorointi, palveluhakemisto/-katalogi)	Asukkaan yhtenäiset yhteydenottokanavat sekä yhdenvertainen hoito ja palvelut	Asukkaiden digitaalisten asiointipolkujen kuvaukset
Yhtenäinen etävastaanottojen sekä etähoidon toimintamalli	Yhteistyömallien määrittely digitaalisiin palveluihin liittyen (sisäiset ja ulkoiset sidosryhmät)	Ammattilaisten työtä helpottavat työvälineet/digityöpöytä

Digitaalisten palveluiden pidemmän aikavälinen suunnitelman toteuttaminen

- Digitaalisten palveluiden ja järjestelmien ylätasoinen yhtenäistämissuunnitelma aikatauluineen
- Digitaalisten palveluiden yhtenäistämisen toteuttaminen toimenpidesuunnitelman mukaisesti
- Digitaalisten palveluiden hankintojen toteuttamissuunnitelma ja hankinnoissa huomioitavat näkökulmat



Itä UUSIMAA
Östra NYLAND

Hyvinvointialue
Välkädsområde