

Investointi 1:n tavoitteena oli edistää koronan aikana kertynyttä hoitovelan purkamista laajentamalla entisestään jo olemassa olevia etä- ja digipalveluja, ja suunnitella tarvittavia laajennuksia. Tavoitteena oli tuottaa kuntalaisten näkökulmasta sujuvat palvelut. Rakentamalla palvelukokonaisuuden jossa asiointikanavia on tarjolla monipuolisesti, toteutuu hyödyt niin kuntalaisen kuin ammattihenkilöstönkin näkökulmasta. Asiointi on mahdollista digitaalisia palvelukanavia käyttäen, heille ketkä tästä hyötyvät, samalla vapautuu vastaanottoaikoja kivijalkapalveluista heille, ketkä sitä tarvitsevat. Henkilöstön näkökulmasta työtavat monipuolistuvat.

Kuvassa näkyy etähoitoa.

Etenkin matalan kynnyksen palveluihin, perustason palveluihin sekä mielenterveyspalveluihin liittyen tavoitteena oli hyödyntää digi- ja etäpalveluita koronavelan purkamiseen. Samoin tavoitteena oli löytää toimivampia keinoja hyödyntää nykyisiä etäpalveluita ja laajentaa käyttöä näissä palveluissa. Tämä vaatii entistä paitsi laajempaa käyttöönottoa, myös toiminnan muuttamista ja virittämistä hyödyntämään digi- ja etäpalveluita. Samalla toimilla pyrittiin edistämään hoitotakuun toteutumista.

Kuvassa näkyy etähoitoa.

Etä- ja digipalvelut kehittyvät jatkuvasti ja niiden tulee sekä kehittyä vastaamaan muuttuvaa toimintaa, että tukea entistä paremmin uusia ja toimivimpia toimintamalleja. Tästä syystä tavoitteena oli myös jatkokehittää rakenneuudistushankkeessa pilotoituja ja käyttöönotettuja toimintamalleja. Näin vastaamme nykyisen toiminnan tarpeisiin, joka on jo osittain muuttunut.

Kuvassa näkyy etähoitoa.

Lopputuloksena kansalaisen sähköiset asiointiratkaisut ja palvelut muodostavat eheän kokonaisuuden, jossa hyvinvointialueen asiakaspalvelut ja asiointiprosessit sekä Kaiku24-palvelu näyttäytyvät asiakkaan suuntaan yhtenäisenä ja yhdenmukaisena kokonaisuutena. Toimintamallien kehittämisellä pyritään löytämään kaikille alueen asukkaille parhaiten heidän tarpeeseensa ja kykyihinsä sopiva tapa sotepalveluissa asioimiseen. Digitaalisten palveluiden käytön lisäämisellä vapautetaan resursseja myös niiden asiakkaiden hoitamiseen, jotka eivät pysty syystä tai toisesta digipalveluita käyttämään. Digitaalisia ratkaisuja hyödynnetään perusterveydenhuollon lisäksi myös suun terveydenhuollossa, mielenterveys- ja päihdepalveluissa, sekä sosiaalihuollossa.

Kuvassa näkyy etähoitoa.

Hyvinvointialueen strategiassa on vahvassa roolissa asiakasneuvonta -ja ohjaus sekä digitaalisten palveluiden lisääminen. Edellä mainituilla toimilla vastaamme strategian toteutumiseen.

Tavoitteet

Tavoitteet

Hankesuunnitelmassa oli määritelty seuraavat tavoitteet. Koronavelan tunnistaminen ja määritteleminen asiakasryhmittäin. Kansallisten palveluiden kuten esimerkiksi Omaolo sekä nuorten verkkoauttamisen käytön laajentaminen. Ja kansalaisen sähköisen asiointin, etä -ja digipalveluiden laajentaminen. Tavoitteena oli siis nostaa Kymenlaakson alueen digitalisaatioastetta kansalaisen digipalveluiden laaja-alaisilla kehitystoimilla, kuten etävastaanottotoiminnan kehittämisellä sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa. Kansalaisten mahdollisuuksia sähköiseen asiointiin lisättiin ja asiakasohjausta tuotiin sähköiseen kanavaan. Monikanavaisella asiakaspalvelulla asiakas voi asioida haluamallaan tavalla ajasta ja paikasta riippumatta. Etävastaanottotoiminnan kehittämisen tavoitteena oli onnistunut käyttöönotto toiminnan ja toimintamallien muutoksien myötä.

Kuvassa näkyy etähoitoa.

Tavoitteena oli myös jatkaa sote-rakenneuudistushankkeessa aloitettujen etäpalveluiden käyttöönoton ja laajenuksen kehittämistoimenpiteitä.

Kuvassa näkyy etähoitoa.

Investointi 1:n osalta tavoitteet saavutettiin lähes kokonaan. Kuntalaisten sähköisen asiointin väylät lisääntyivät, etälääkäripalveluun ohjautumista lisättiin sekä ensimmäiset vastaanottopalveluiden etähoitajien asiointit toteutettiin. Tulevat kokonaisuudet saatiin myös suunniteltua. Nämä kokonaisuudet vastaavat sosiaalihuollon sekä nuorten mielenterveyden -kokonaisuuksiin, joissa Koronan aiheuttamat vaikutukset näkyvät selkeästi palveluiden kysynnän kasvamisena.

Tuotokset

Tuotokset

Tärkeimpinä tuotoksina voidaan pitää Koronavelka analyysin valmistuminen, kansalaisten sähköisen asiointin, etä -ja digipalveluiden laajentamista. Esimerkiksi suunnitellut Omaolo -palvelun laajennukset, toteutettiin sekä samalla ohjautumista oirearvioista etälääkärille sekä lääkkeenmääräämishoitajille lisättiin. Lisäksi vastaanottopalveluiden osalta ensimmäinen digisairaanhoitajille ohjautumiset toteutettiin, kun terveys -ja hoitosuunnitelmia alettiin toteuttaa hoitajan etävastaanottoina.

Kuvassa näkyy etähoitoa.

Asiakaspalvelukeskuksen ensimmäinen tunnisteellinen livechat -kanava avattiin Suunterveydenhuollon palvelulinjalle.

Kuvassa näkyy etähoitoa.

Muun muassa näillä toimilla vastattiin päätöksen mukaisen indikaattorin, jonka tavoitteena on että 80% sosiaali- ja terveyskeskuksista saavuttaa 7 vuorokauden hoitoon pääsyn määräajan kiireettömissä hoidon käynneissä. Samalla erityisesti etäasioinnin ja sähköisen asiointin lisääminen vastasi tavoitteeseen siitä, että huomioidaan digipalveluiden katveeseen jäävät ryhmät. Kun kuntalaiset, jotka pystyvät digi/etäasiointiin voivat niitä käyttää, vapauttaa tämä aikoja heille ketkä lähipalvelua tarvitsevat.

Kuvassa näkyy etähoitoa.

Sosiaalihuollon digitaalinen palvelukonsepti sekä nuorten mielenterveyden digihoitopolun suunnitelman valmistuminen olivat myös tärkeät tuotokset. Näiden osalta konkreettinen työ jatkuu vuoden 2023 aikana, mutta näillä suunnitelmilla vastataan heikossa ja haavoittuvassa asemassa olevien, erityisesti nuorten tai nuorten aikuisten tunnistettuihin tai tunnistamattomiin mielenterveys -tai päihdeongelmiin.

Erityisesti on mainittava Suunterveydenhoidon monihuonemallin pilotti, jolla purettiin Etelä-Kymenlaakson 7- ja 11-vuotiaiden lasten asetuksen mukaisten määräaikaistarkastusten jonot. Samalla saatiin purettua myös yksilöllisen tarkastusvälin saaneiden potilaiden hoitojono. Kyseinen toimintamalli jää pysyväksi käytänteeksi Hyvinvointialueelle.

Kuvassa näkyy etähoitoa.

Saavuttamatta tuotoksien osalta jäi koronapandemian aiheuttamien haasteiden syntymisen tarkastelu mielenterveyspalveluiden ja sosiaalityön välillä. Samoin toimeenpanoa nuorten mielenterveyden digitaalisen hoitopolun suunnitelman osalta ei ennätetty käynnistää.

Investoinnin 1 osalta hyödyt kohdentuvat niin alueen asukkaille kuin ammattilaisille. Sähköisen asiointin sekä digi -ja etäasioinnin/vastaanottojen lisääntyminen mahdollistaa halukkaille asioiden hoitamisen ilman kivijalkapalveluiden käyttöä. Tämä puolestaan vapauttaa organisaatioissa resursseja ja aikoja heille ketkä lähivastaanottoa tarvitsevat. Toimintakulttuurin muutos niin kuntalaisten kuin sotehenkilöstönkin näkökulmasta vaatii vielä paljon työtä. Tämän investoinnin kehittämistoimenpiteillä muutos on kuitenkin vauhdittunut. Kun kokonaisuutta tarkastellaan pidemmän ajan kuluttua, muutos on saanut näistä toteutuksista alkunsa.

Kuvassa näkyy etähoitoa.

Koronavelka-analyysin valmistuminen hyödyttää erityisesti organisaatiota nyt ja tulevaisuudessa. Sen tietoihin perustuu seuraavan vaiheen hankesuunnitelmat sekä muut palveluissa tehtävät toimet. Kun Koronasta muodostunutta hoito -ja palveluvelkaa kurotaan kiinni, se näkyy kuntalaisille palvelutason nousuna sekä nopeampana hoitoon pääsynä. Tämä samalla myös ohjaa palvelurakennetta uuteen suuntaan, jossa digitaalinen asiointi on osa myös julkista terveydenhuoltoa entistä vahvemmin.

Riippuvuudet

Riippuvuudet

Investoinnilla 1 on riippuvuuksia alueella käynnissä oleviin kehittämishankkeisiin. Erityisesti Tulevaisuuden sotekeskus -hanke on tässä merkittävässä roolissa. Nämä kaksi kokonaisuutta oli hahmotettava hyvin yhtenäisenä kokonaisuutena ja tekemisten kuljettava samaan suuntaan. Tässä onnistuttiin näiden kahden kokonaisuuden osalta hyvin.

Kuvassa näkyy etähoitoa.

Hankkeen aikana yhdyspinnat niin Tulsote -hankkeen, ICT muutosrahoituksen kuin myös palvelutuotannon kanssa on tunnistettu ja yhteistyötä tehtiin tarvittavien kokonaisuuksien osalta.

Kuvassa näkyy etähoitoa.

Kuvassa näkyy etähoitoa.

Kuvassa näkyy etähoitoa.

Kuvassa näkyy etähoitoa.

Kuvassa näkyy etähoitoa.

Kuvassa näkyy etähoitoa.

Kuvassa näkyy etähoitoa.

Kuvassa näkyy etähoitoa.

Kuvassa näkyy etähoitoa.

Kuvassa näkyy etähoitoa.

Kuvassa näkyy etähoitoa.

Kuvassa näkyy etähoitoa.

Kuvassa näkyy etähoitoa.

Kuvassa näkyy etähoitoa.

Kuvassa näkyy etähoitoa.

Kuvassa näkyy etähoitoa.

Kuvassa näkyy etähoitoa.

Kuvassa näkyy etähoitoa.

Kuvassa näkyy etähoitoa.

Kuvassa näkyy etähoitoa.

Kuvassa näkyy etähoitoa.

Kuvassa näkyy etähoitoa.

Kuvassa näkyy etähoitoa.

Kuvassa näkyy etähoitoa.

Kuvassa näkyy etähoitoa.

Kuvassa näkyy etähoitoa.

Kuvassa näkyy etähoitoa.

Kuvassa näkyy etähoitoa.

Kuvassa näkyy etähoitoa.

Kuvassa näkyy etähoitoa.

Kuvassa näkyy etähoitoa.

Kuvassa näkyy etähoitoa.

Kuvassa näkyy etähoitoa.

Kuvassa näkyy etähoitoa.

Kuvassa näkyy etähoitoa.

Kuvassa näkyy etähoitoa.

Kuvassa näkyy etähoitoa.

Kuvassa näkyy etähoitoa.

Kuvassa näkyy etähoitoa.

Kuvassa näkyy etähoitoa.

Kuvassa näkyy etähoitoa.

Kuvassa näkyy etähoitoa.

Kuvassa näkyy etähoitoa.

Kuvassa näkyy etähoitoa.

Kuvassa näkyy etähoitoa.

Kuvassa näkyy etähoitoa.

Kuvassa näkyy etähoitoa.

Kuvassa näkyy etähoitoa.

Kuvassa näkyy etähoitoa.

Kuvassa näkyy etähoitoa.

Kuvassa näkyy etähoitoa.

Kuvassa näkyy etähoitoa.

Kuvassa näkyy etähoitoa.

Kuvassa näkyy etähoitoa.

Kuvassa näkyy etähoitoa.

Kuvassa näkyy etähoitoa.

Kuvassa näkyy etähoitoa.

Kuvassa näkyy etähoitoa.

Kuvassa näkyy etähoitoa.

Kuvassa näkyy etähoitoa.

Kuvassa näkyy etähoitoa.

Kuvassa näkyy etähoitoa.

Kuvassa näkyy etähoitoa.

Kuvassa näkyy etähoitoa.

Kuvassa näkyy etähoitoa.

Kuvassa näkyy etähoitoa.

Kuvassa näkyy etähoitoa.

Kuvassa näkyy etähoitoa.

Kuvassa näkyy etähoitoa.

Kuvassa näkyy etähoitoa.

Kuvassa näkyy etähoitoa.

Kuvassa näkyy etähoitoa.

Kuvassa näkyy etähoitoa.

Kuvassa näkyy etähoitoa.

Kuvassa näkyy etähoitoa.

Kuvassa näkyy etähoitoa.

Kuvassa näkyy etähoitoa.

Kuvassa näkyy etähoitoa.

Kuvassa näkyy etähoitoa.

Kuvassa näkyy etähoitoa.

Kuvassa näkyy etähoitoa.

Kuvassa näkyy etähoitoa.

Kuvassa näkyy etähoitoa.

Kuvassa näkyy etähoitoa.

Kuvassa näkyy etähoitoa.

Kuvassa näkyy etähoitoa.

Kuvassa näkyy etähoitoa.

Kuvassa näkyy etähoitoa.

Kuvassa näkyy etähoitoa.

Kuvassa näkyy etähoitoa.

Kuvassa näkyy etähoitoa.

Kuvassa näkyy etähoitoa.

Kuvassa näkyy etähoitoa.

Kuvassa näkyy etähoitoa.

Kuvassa näkyy etähoitoa.

Kuvassa näkyy etähoitoa.

Kuvassa näkyy etähoitoa.

Kuvassa näkyy etähoitoa.

Kuvassa näkyy etähoitoa.

Kuvassa näkyy etähoitoa.

Kuvassa näkyy etähoitoa.