

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue
Västra Nylands välfärdsområde

LÄNSI-UUDENMAAN HYVINVOINTIALUEEN SUOMEN KESTÄVÄN KASVUN OHJELMA (RRP) -HANKKEEN LOPPURAPORTTI

RRP-hanke oli käynnissä Länsi-Uudenmaan alueella 25.4.-31.12.2022. Hankeen hankehallinnoijana toimi Espoon kaupunki ja vuodenvaihteessa hanke siirtyi Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueelle. Kyseinen hanke on RRP:n ensimmäisen rahoitushaun hanke ja hankekauden aikana haettiin Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueelle avustusta RRP:n toisesta rahoitushausta. Toisen rahoitushaun hanke on käynnissä vuosina 2023–2025.



Euroopan unionin rahoittama –
NextGenerationEU

Sisällys

	<u>Sivu</u>
INVESTOINTI 1	2
INVESTOINTI 2	6
INVESTOINTI 4	9

INVESTOINTI 1

Hankkeen / Projektin nimi		Liikennevalo Edistymä *		Tilanneraportin liitteet
Länsi-Uudenmaan Pilari 4, investointi 1		80%		
Vaihe		Liikennevalo Aikataulu *		Ei liitetiedostoja
Lopetus		Poikkeama, vaatii seurantaa		Tilanneraportin linkit
Tila		Liikennevalo Kustannukset *		
Käynnissä		Suunniteltu		
Hanke- tai Projektipäällikkö		Liikennevalo Tuotosten laatu *		
Veija Tapani		Poikkeama, vaatii seurantaa		
Aloituspäivämäärä		Liikennevalo Tuotosten laajuus *		
25.04.2022		Poikkeama, vaatii seurantaa		
Valmistuspäivämäärä		Liikennevalo Henkilöstö *		
31.12.2022		Poikkeama, vaatii seurantaa		
Raportointi alkupvm *		Liikennevalo Riskit *		
25.04.2022		Poikkeama, vaatii seurantaa		
Raportointi loppupvm *		Liikennevalo Hyödyt *		
31.12.2022		Poikkeama, vaatii seurantaa		
Yleistilanne suhteessa hanke-/projektsuunnitelmaan		Poikkeamat, ongelmat tai riskit		
Investoinnin toimenpiteet saatiin yleisesti toteutettua 3.11.2022 päivitetyn projektisuunnitelman mukaan. Suurimmat haasteet liittyivät henkilöresurssin riittävyyteen ja organisaation mahdollisuuteen edistää projekteja hyvinvointialueen valmistelun ja turvallisen siirtymän priorisoinnin takia. Monikielisen verkkoauttamisen palvelukonseptin kehittäminen oli selkeärajainen kokonaisuus, joka saatiin toteutettua suunnitellusti. Terapiat etulinjaan –toimintamallin laajentaminen ja juurruttaminen onnistui pääosin hankesuunnitelman mukaisesti, mutta osin oli ongelmia aikataulun kanssa ja tämän takia projektissa tavoitellut hyödyt ja tuloksellisuus eivät toteutuneet täysin suunnitellusti. Varsinaista levittämistyötä tehdään Tulevaisuuden sote-keskus - hankkeessa. Lisäksi kehitettiin avosairaanhoidon johtamismallin konseptia ja osallistuttiiin sähköisen perhekeskuksen kansalliseen yhteiskehittämiseen. Investoinnissa toteutettu kehittämistyö mahdollistaa jatkohankkeiden myötä kiireettömään hoitoon pääsemisen nopeutumista ja tukee heikossa ja haavoittuvassa asemassa olevien asiakas- ja potilasryhmien hoito-, kuntoutus- ja palveluvelan purkamista. Investoinnissa on tehty pohjatytöä vuosien 2023-2025 hankkeelle. Tavoiteltuja kansallisia digipalveluja ei onnistuttu edistämään halutulla tavalla johtuen erityisesti hyvinvointialueen valmistelun ja turvallisen siirtymän priorisoinnista. Keskeiset aikaansaannokset raportointikaudella Investoinnissa onnistuttiin toteuttamaan tavoitellusti palvelu- ja johtamiskonseptit sekä osallistumaan kansalliseen valmisteluun. Tehty työ pohjustaa vuosien 2023-2025 hanketta ja mahdollistaa näissä tavoiteltujen tuotosten aikaansaamisen hankeaikana. Keskeiset aikaansaannokset olivat monikielisen verkkoauttamisen palvelukonsepti, terapiat etulinjaan -toimintamallin osalta yhteistyö HUS:in kanssa, avosairaanhoidon johtamismallin konseptin kehittäminen ja sähköisen perhekeskuksen kansalliseen yhteiskehittämiseen osallistuminen. Toteutetussa monikielisen verkkoauttamisen palvelukonseptin suunnittelussa kerättiin aineistoa ammattilaisten työpajoista ja asukkaiden kuulemisista sekä molemmille suunnattujen kyselyjen kautta. Terapiat etulinjaan –toimintamallin laajentamisen osalta valmistui digitaalisten palveluiden tahtotilan selvitys- ja määrittely. Keskeisenä aikaansaannoksena oli nuorten interventionavigaattori, jonka pilotointia valmisteltiin. Avosairaanhoidon johtamismallin konsepti ja sen jalkautussuunnitelma onnistuttiin saamaan valmiiksi ja sitä käsiteltiin avosairaanhoidon palveluuyksiköissä. Kyseinen johtamismalli sisältää taustatietoa mallin periaatteista ja kuvauksen organisaattiorakenteesta, vastuunjaosta strategisella ja operatiivisella tasolla, keskeisestä säännöllisestä kokousrakenteesta sekä johtoryhmän agenda-aihoista. Lisäksi malliin on sisällytetty käyttöönottoa tukemaan materiaalia malliin sitoutumiseen mahdollistavista keinoista ja aikatauluhaahmotelmaa sekä ehdotuksia seurantatapaamiisiin. Lisäksi osallistuttiin sähköisen perhekeskuksen kansalliseen yhteiskehittämiseen (omaperheen ja nuorten helpperin osalta) ja tuotettiin näihin liittyen tietoa ja sisältöä. Lisäksi alueellisesti jaettiin tietoa perhekeskuksen ohjausryhmän kautta.		Investoinnin hankesuunnitelmassa tunnistetuista riskeistä toteutui osin henkilöstön heikko saatavuus kehittämistoimintaan ja laajemmin organisaation mahdollisuudet edistää suunniteltuja kehittämistoimia. Suunniteltua kehitystyötä ei ollut mahdollista tehdä halutulla tavalla kaikissa projekteissa, koska vuoden lopussa organisaatiossa keskityttiin vahvasti hyvinvointialueen turvalliseen siirtymään. Ennakoiduista riskeistä hankkeen rahoitukseen liittyvä riski (rahoituksen riittämättömyys) ei toteutunut, sillä työhön varattua budjettia ei onnistuttu käyttämään läheskään kokonaan aikataulun ja toimintaympäristön haastavuuden takia. Tämän takia hankkeelle asetettu aikataulu ei myöskään riittänyt toteuttamaan toivottuja toimenpiteitä. Investoinnin toimenpiteistä onnistui selkeät palvelu- ja johtamiskonseptoinnit sekä osallistuminen kansalliseen valmisteluun, mutta investoinnissa edistettävien digipalvelujen (Omaolo ja digihyvinvointi) pilotoinnin suunnittelu ja toteuttaminen ensin hidastui ja lopulta keskeytyi edellä mainittujen ongelmien takia. Keskeiset tehtävät seuraavalla raportointikaudella Suomen kestävän kasvun ohjelman toisen valtionavustushaun hanke käynnistyy vuonna 2023 hankesuunnitelman mukaisesti.		

1. Tausta ja yleiskuvaus:

Investoinnin tarkoituksena on ollut edistää hoitotakuun toteutumista sekä purkaa koronavirustilanteen aiheuttamaa sosiaali- ja terveydenhuollon hoito-, kuntoutus- ja palveluelvelkaa.

Hankesuunnitelmassa investoinnin tavoitteeksi määriteltiin toteutettavan valittujen kohderyhmien osalta analyysi, palvelutarpeen määrittely ja aloittaa kohderyhmäkohtainen palvelujen ja toimintamallien kehittäminen. Tavoitteena oli suunnitella vuoden 2022 aikana avosairaanhoidon johtamismalli, jonka kautta olisi mahdollista edistää sekä hoitotakuun toteutumista, purkaa koronavirustilanteen aiheuttamaa velkaa. Lisäksi tavoitteena oli suunnitella vuosien 2023-2025 toimenpiteet.

Hyvinvointialueen strategia oli vasta muodostumassa hankekaudella ja se hyväksyttiin syksyllä 2022. Investoinnin kannalta uudessa strategiassa tunnistetut keskeiset päämäärät ovat palvelujen oikea-aikaisuuteen ja ennaltaehkäisyyn panostaminen, palveluiden sujuvuus ja saavutettavuus, väestön yhdenvertaisuuden ja sosiaalisen oikeudenmukaisuuden edistäminen sekä edelläkävijyys digipalveluissa.

Alueella on huomattava vieraskielisten osuus, joka muuttaa palvelurakennetta. Vieraskieliset ovat ylliedustettuina useissa palveluissa ja tähän pyrittiin puuttumaan luomalla monikielinen verkkopalvelu vahvistamaan mahdollisuuksia monimuotoistuvan asukaskunnan tuen tarpeisiin vastaamiseen. Keskeistä on ollut toimintaympäristön monimuotoistumisen tunnistaminen ja sitä kautta yhdenvertaisuuden edistäminen huomioimalla monikielinen väestö palveluissa.

Yleinen tavoite painopisteen siirtämiseksi raskaista palveluista kevyempään on toistuva teema läpi investoinnin.

2. Tavoitteet:

Investoinnin tavoitteina oli hankesuunnitelman mukaan: (1) vahvistetaan peruspalveluja yhteistyössä erikoissairaanhoidon kanssa sekä edistämällä sote-ammattilaisten yhteistyötä yli nykyisen järjestäjärajojen, (2) kehitetään palvelu- ja hoitopolkuja etenkin volyymipalveluissa, (3) edistetään digitaalisten palveluiden käyttöönottoa a) kohderyhmätarpeiden pohjalta, b) koko väestölle sekä (4) edistetään eri asiakaskasryhmien osallisuutta.

Investoinnissa onnistuttiin edistämään mahdollisuuksia toteuttaa tulevaisuudessa sote-ammattilaisten välistä yhteistyötä yli järjestäjärajojen luomalla monikielisen verkkoauttamisen palvelukonsepti. Samoin onnistuttiin kehittämään mielenterveys- ja päihdehäiriöiden hoitoon liittyen digitaalisten palveluiden selvitys ja määrittely sekä nivottiin tämä osaksi Tulevaisuuden sote-keskus rahoituksella Terapiat etulinjaan -konseptin laajentamisen koulutussuunnitelmaa, jonka avulla voidaan kehittää palvelu- ja hoitopolkuja. Avosairaanhoidon johtamismallin konseptin myötä tulevaisuudessa avosairaanhoidon työtä voidaan kehittää ja johtaa tehokkaammin ja yhteismitallisesti koko hyvinvointialueella. Työn suunnittelun ohella kehitetyt käytännöt mahdollistavat nopeamman puuttumisen poikkeamiin ja näin edistävät näin tarjottavan palvelun laatua.

Digitaalisten palveluiden käyttöönottoa ei onnistuttu pääosin edistämään suunnitellulla tavalla riittämättömien henkilöresurssien ja toimintaympäristön vaikeuksien takia. Digipalveluiden osalta työtä tehtiin kuitenkin investoinnissa 4.

3. Tuotokset:

Hankeoppaassa investoinnilla tavoiteltiin niiden toteutuneiden kiireettömän hoidon käyntien osuuden kasvattamista, joissa saavutetaan 7 vuorokauden hoitopääsyn määräaika. Tähän liittyen indikaattoriksi oli määritelty: 80 % sosiaali- ja terveyskeskuksista saavuttaa 7 vuorokauden hoitopääsyn määräajan kiireettömässä hoidon käynneissä (kvartaali 4 / 2025 mennessä).

Investoinnissa onnistuttiin kehittämään monikielisen verkkoauttamisen palvelukonsepti, edistämään Terapiat etulinjaan -toimintamallia sekä kehittämään avosairaanhoidon johtamismallin konsepti, jotka käyttöönotettuna mahdollistavat suoraan ja epäsuorasti hoitoon pääsyn nopeutumista. Esimerkiksi Terapiat etulinjaan -toimintamallin kautta pystytään luomaan sekä vaikuttavampi että tehokkaampi hoitopolku perustason mtp-potilaille, jolloin sama potilas pysytään hoitamaan lyhyemmässä ajassa ja vapautunutta resurssia on mahdollista kohdentaa hoitoon pääsyn parantamiseen. Hankeoppaan mukaisesti investoinnissa toteutettiin hoito- ja palveluvelka-analyysi, jonka kautta tuotettiin lisää tietoa heikossa ja haavoittuvassa asemassa olevista asiakasryhmistä.

Investoinnissa tehty suunnittelu- ja valmistelutyö tukee jatkohankkeissa tehtävää konkreettista kehitystyötä ja näin mahdollistaa hoitoon pääsyn nopeutumista tavoitteen mukaisesti.

4. Keskeiset hyödyt:

Investoinnin toimenpiteet keskittyivät vahvasti tulevan toiminnan suunnitteluun ja täten suurimmat hyödyt loppukäyttäjille nyt tehdystä työstä toteutuvat vasta tulevissa hankkeissa. Luotu monikielisen verkkoauttamisen palvelukonsepti ja avosairaanhoidon johtamismallin konsepti mahdollistavat hyvinvointialueen toiminnan konkreettisen kehittämisen ja hyvinvointialueen monien kuntien käytäntöjen yhdistämisen.

Monikielisen verkkoauttamisen palvelukonseptin käyttöönoton myötä päästäisiin siirtymään raskaista palveluista kevyempiin. Tämä on inhimillistä asiakkaalle ja säästää palveluntuottajan näkökulmasta määrärahoja. Toiminta kohdistuu ensisijaisesti monikieliselle väestölle ja ammattilaisille, jotka voivat ohjata asiakkaita verkkopalvelun käyttöön ja eteenpäin palveluihin.

Tehty työ hyödyttää jatkossa erityisesti asukkaita, jotka pääsevät hoidon piiriin nopeammin, kun palvelupolut on selkeämmät. Apua saa aiemmin ja paino raskaista palveluista siirtyy kevyempiin ja ennaltaehkäisevään työhön. Myös alueen ammattilaiset hyötyvät siitä, että toiminta on selkeää ja asiakkaiden ohjaaminen ja työntekeminen helpottuu. Organisaation tasolla toiminta on johdettu selkeämmin ja resursseja säästyy kun ennaltaehkäisevät ja kevyemmät palvelut on vahvemmin hyödynnettyinä. Keskeisinä hyötyvinä kohderyhminä ovat monikieliset, mielenterveys- ja päihdepalveluja tarvitsevat, erityisesti nuoret, sekä perheet.

5. Riippuvuudet:

Investoinnin toimenpiteet ovat keskenään ja osana hyvinvointialueen valmistelua liittyneet laajasti toisiinsa ja palvelutuotantoon. Moni investoinnin toimenpide vaati monialaista ja poikkihallinnollista yhteistyötä ja kehittämistä. Toimenpiteissä tehtiin myös rinnakkaista työtä muiden alueen kehittämishankkeiden kanssa.

INVESTOINTI 2

Hankkeen / Projektin nimi		Liikennevalo Edistymä *		Tilanneraportin liitteet	
Länsi-Uudenmaan Pilari 4, investointi 2		100%		Ei liitetiedostoja	
Vaihe		Liikennevalo Alkataulu *		Tilanneraportin linkit	
Hyötyjen arviointi		● Suunniteltu			
Tila		Liikennevalo Kustannukset *			
Päättynyt		● Suunniteltu			
Hanke- tai Projektipäällikkö		Liikennevalo Tuotosten laatu *			
Veija Tapani		● Suunniteltu			
Aloituspäivämäärä		Liikennevalo Tuotosten laajuus *			
25.04.2022		● Suunniteltu			
Valmistumispäivämäärä		Liikennevalo Henkilöstö *			
31.12.2022		⚠ Poikkeama, vaatii seurantaa			
Raportointi alkupvm *		Liikennevalo Riskit *			
25.04.2022		● Suunniteltu			
Raportointi loppupvm *		Liikennevalo Hyödyt *			
31.12.2022		● Suunniteltu			
Yleistilanne suhteessa hanke-/projektsuunnitelmaan		Poikkeamat, ongelmat tai riskit			
Investoinnissa luotiin ensimmäinen versio monialaisen palvelukonseptista, jonka avulla hyvinvointia ja terveyttä ja turvallisuutta edistäviä palveluita voidaan tarjota monialaisesti hyvinvointialueella, kunnissa, yksityisellä ja 3. sektorilla sekä seurakunnissa ja uskonnollisissa yhteisöissä. Lisäksi osallistuttiin kansallisiin tapaamisiin aiheen parissa.		Investointi onnistuttiin toteuttamaan hankesuunnitelman mukaisesti, vaikka työhön ei onnistuttu kiinnittämään henkilöresurssia aiotun mukaisesti hyvinvointialueen valmistelun aiheuttaman priorisoinnin takia.			
Keskiset aikaansaannokset raportointikaudella		Keskiset tehtävät seuraavalla raportointikaudella			
Investoinnin aikana saatiin tuotettua hankesuunnitelman mukaisesti luonnos asiakasohjauksen mallista ja palvelukonseptista, joissa kohderyhmänä oli nuorten mielenterveyspalvelut. Tämän lisäksi osallistuttiin kansallisiin yhteistyötapaamisiin kehittämistyön osana.		Suomen kestävän kasvun ohjelman toisen valtionavustushaun hanke käynnistyy vuonna 2023 hankesuunnitelman mukaisesti.			
Jatkon osalta toiminnan kohderyhmää on pohdittu.					

1. Tausta ja yleiskuvaus:

Investoinnin taustalla on tavoite hoitotakuun toteutumisen edistämisestä vahvistamalla ennaltaehkäisyä ja ongelmien varhaista tunnistamista sekä kansallinen kehittämistyö monialaisessa palvelukonseptoinnissa, jota myös Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella on pyritty edistämään. Toiminta tukee hyvinvoinnin, terveyden, turvallisuuden, osallisuuden, monimuotoisuuden ja yhdenvertaisuuden edistämistä koko organisaatiossa ja alueella.

Hyvinvointialueen strategia oli vasta muodostumassa hankekaudella ja se hyväksyttiin syksyllä 2022. Investoinnin kannalta uudessa strategiassa tunnistetut keskeiset päämäärät ovat palvelujen oikea-aikaisuuteen ja ennaltaehkäisyyn panostaminen, palveluiden sujuvuus ja saavutettavuus sekä asiakkaiden tarpeisiin vastaaminen.

2. Tavoitteet:

Investoinnin tavoitteena oli luoda hyvinvointialueelle toimintamalli, jonka avulla alueen kuntien ja kolmannen sektorin hyvinvointia, työ- ja toimintakykyä, pärjäävyyttä, terveyttä ja osallisuutta edistävät palvelut ja toiminnot ovat sekä asiakkaiden että ammattilaisten helposti löydettävissä.

Hankesuunnitelmassa tavoitteena oli osallistua vuoden 2022 aikana kansalliseen hyvinvoinnin monialaisen palvelukonseptin valmistelutyöhön ja laatia toimeenpanosuunnitelma vuosille 2023-2025. Mittariksi työhön määriteltiin osallistuminen kansalliseen kehittämiseen ja tarkennettu valmis toimeenpanosuunnitelma vuosille 2023-2024. Pitkäaikainen tavoite oli ottaa käyttöön hyvinvoinnin monialainen palvelukonsepti 2024 vuoden loppuun mennessä (pilotoiden). Palvelukonsepti koostuu alueellisesta palveluohjauksesta ja palvelutarjottimesta sekä näiden integroinnista kansallisiin välineisiin (hyvinvointitarkastus ja virtuaaliset valmennukset).

Asetetut tavoitteet onnistuttiin saavuttamaan investoinnissa. Tarkennettu toimeenpanosuunnitelma toteutettiin suunnitellusti aikataulujen ja prosessin osalta.

3. Tuotokset:

Hankeoppaassa määritelty tavoite investoinnille oli kehittää osana sosiaali- ja terveydenhuollon uudistusta ja ottaa käyttöön monialaisten palvelujen (mukaan lukien sosiaali- ja terveydenhuoltopalvelut sekä kulttuuri-, liikunta- ja luontoon liittyvät palvelut) integroidut toimintamallit ja digitaaliset palvelut 22 hyvinvointialueella (kvartaali 4 / 2024 mennessä)

Investoinnissa toteutettu työ loi pohjaa jatkotyöskentelylle, jonka myötä on mahdollisuus saavuttaa investoinnille asetettu tavoite määritellyn aikataulun sisällä.

4. Keskeiset hyödyt:

Investoinnin hyödyt konkretisoituvat työn jatkuessa. Hyödyt kohdistuvat erityisesti alueen asukkaille, sillä palvelukonseptin käyttöönotto tukee palveluihin pääsemistä. Samalla tämä hyödyttää alueen toimijoita, jotka pääsevät mukaan kokonaisuuteen ja alueen asukkaan löytävät heidät helpommin. Samalla hyvinvointialue hyötyy, kun alueen toimijoita voidaan hyödyntää tehokkaasti tukien ihmisten hyvinvointia erityisesti haavoittuvassa asemassa olevien asiakasryhmien osalta ongelmien varhaisessa tunnistamisessa.

5. Riippuvuudet:

Investoinnin mukaisen monialaisen palvelukonseptin onnistuminen on riippuvainen kaikkiin hyvinvointialueen sisäisiin ja ulkoisiin yhdyspintoihin.

INVESTOINTI 4

Hankkeen / Projektin nimi	Liikennevalo Edistymä *	Tilanneraportin liitteet
Länsi-Uudenmaan Pilari 4, investointi 4	50%	Ei liitetiedostoja
Vaihe	Liikennevalo Aikataulu *	
Hyötyjen arviointi	▲ Poikkeama, vaatii seurantaa	Tilanneraportin linkit
Tila	Liikennevalo Kustannukset *	
Päättynyt	▲ Poikkeama, vaatii seurantaa	
Hanke- tai Projektipäällikkö	Liikennevalo Tuotosten laatu *	
Veija Tapani	▲ Poikkeama, vaatii seurantaa	
Aloituspäivämäärä	Liikennevalo Tuotosten laajuus *	
25.04.2022	▲ Poikkeama, vaatii seurantaa	
Valmistuspäivämäärä	Liikennevalo Henkilöstö *	
31.12.2022	▲ Poikkeama, vaatii seurantaa	
Raportointi alkupvm *	Liikennevalo Riskit *	
25.04.2022	▲ Poikkeama, vaatii seurantaa	
Raportointi loppupvm *	Liikennevalo Hyödyt *	
31.12.2022	▲ Poikkeama, vaatii seurantaa	
Yleistilanne suhteessa hanke-/projekti suunnitelmaan		Poikkeamat, ongelmat tai riskit
Investoinnissa oli haasteita toteuttaa suunniteltuja projekteja, koska hankinnat eivät edenneet suunnitellusti. Aikataulut venyivät, eikä rahoitusta onnistuttu hyödyntämään hankintojen etenemisen hidastumisesta johtuen. Hankesuunnitelma päivitettiin 3.11.2022 investoinnin 4 osalta.		
Erityisesti henkilöresurssien kiinnittäminen investoinnin toimenpiteisiin oli haastavaa resurssivajeen johdosta. Tämän takia aikataulua, laajuutta ja toteutustapaa jouduttiin hankkeen aikana uudelleenmäärittelemään.		
Lopputuloksena asiakaskokemuksen mittaamisen teknologiaratkaisun hankinta aloitettiin ja projektissa suunniteltiin hyvinvointialueen palautejärjestelmän käyttöönotto sekä vanhojen prosessien alasajo. Investoinnissa jäi toteuttamatta palautejärjestelmän raportoinnin suunnittelukokonaisuus. CRM-järjestelmän hankinnan osalta turvallisen siirtymän priorisoinnin johdosta projekti ei edennyt toivotulla tavalla.		
Keskeiset aikaansaannokset raportointikaudella		Keskeiset tehtävät seuraavalla raportointikaudella
Asiakaskokemuksen mittaamisen ratkaisun hankinnan osalta saatiin valmiiksi tietoarkkitehtuurin kuvaus teknistä vuoropuhelua varten ja tuotettujen hankinta-asiakirjojen katselmointi tehtiin. Hankintaa ei ole vielä käynnistetty.		Suomen kestävä kasvun ohjelman toisen valtionavustushaun hanke käynnistyy vuonna 2023 hankesuunnitelman mukaisesti.
Lisäksi osana investointia ajettiin alas kuntien vanhat palautejärjestelmät ja otettiin käyttöön hyvinvointialueen oma palautejärjestelmä sekä valmisteltiin CRM-järjestelmän hankintaa.		

1. Tausta ja yleiskuvaus:

Investoinnin hankeoppaassa määritelty tarkoitus oli ottaa käyttöön hoitotakuuta edistävä palvelumuotoillut digitaaliset innovaatiot. Länsi-Uudellamaalla toteutetun toiminnan osa-alueen painopisteeksi oli määritelty hankeoppaassa uudenlaisten toiminta- ja palvelumallien jalkauttaminen. Tavoitteena oli jatkaa aiemmin aloitettua kehitystyötä, käyttöönottoja ja palvelujen laajentamista. Hyvinvointialueiden tulee kerätä THLn velvoittamana palautetta asiakkailtaan. Tällä hetkellä palautteen keräämiseen ei ole ollut käytössä järjestelmää ja investoinnissa on valmisteltu sen hankintaa. Asiakastyytyväisyys on keskeinen osa toiminnan johtamista ja se on tunnistettu myös hyvinvointialueen strategiasa. Palautteen kerääminen on lakisääteistä toimintaa, joka käynnistettiin investoinnin myötä.

Hyvinvointialueen strategia oli vasta muodostumassa hankekaudella ja se hyväksyttiin syksyllä 2022. Investoinnin kannalta uudessa strategiassa tunnistetut keskeiset päämäärät ovat muun muassa palveluiden sujuvuus, edelläkävijyys digipalveluissa sekä asiakkaiden tarpeisiin vastaaminen.

2. Tavoitteet:

Tavoitteena oli luoda vuoden 2022 kuluessa edellytyksiä tiedolla johtamiselle, digitaalisille ja etäpalveluille sekä ottaa käyttöön uusia digitaalisia palveluita ja sähköistä asiointia tukevia ratkaisuja. Lisäksi tavoitteena oli luoda tulevaisuuden suuntaviivat digistrategian avulla sekä selvittää useiden ratkaisujen ja palvelujen soveltuvuutta Länsi-Uudenmaan väestötarpeen ja palvelutuotannon tarpeen mukaisesti. Lisäksi tavoitteena oli osallistua kansalliseen kehittämiseen useassa teemassa.

Osana investointia osallistuttiin onnistuneesti kansalliseen kehittämiseen ja otettiin käyttöön palautejärjestelmä. Asiakaskokemuksen mittaamisen ratkaisun ja CRM-järjestelmän hankintoja valmisteltiin, mutta niitä ei onnistuttu käynnistämään hankekaudella.

3. Tuotokset:

Keskeisinä tuotoksina oli sähköisen palautejärjestelmän käyttöönotto ja asiakaskokemuksen mittaamisen sekä CRM-järjestelmän hankintojen valmistelu. Hankeoppaan mukaisesti investoinnissa osallistuttiin THL:n koordinoimaan alueen digitaalisten palveluiden nykytilan selvitykseen sekä digitaalisten palveluiden kypsyystason arviointiin.

Hankeoppaassa investoinnin osalta määriteltiin tavoitteeksi kasvattaa niiden sosiaali- ja terveydenhuollon kontaktien osuutta, jotka hoidetaan etänä sähköisin välinein (puhelin, chat, etäpalvelut) ja indikaattoriksi tähän, että 35 % kontakteista hoidetaan etänä sähköisin välinein (puhelin, chat, etäpalvelut. Kvartaali 4 / 2025 mennessä).

Investoinnissa suunniteltua toimintaa tullaan toteuttamaan jatkohankkeissa.

4. Keskeiset hyödyt:

Keskeisimpinä hyötyinä investoinnissa on tiedolla johtamisen edistäminen jo toteutetuilla ja investoinnin myötä suunnitelluilla ja myöhemmin toteutetuilla välineillä. Digitaalisten välineiden avulla voidaan luoda kattava ja reaaliaikainen näkemys siitä, miten tuotetut palvelut toimivat ja puuttua tarvittaessa poikkeuksiin tehokkaasti. Tietojen keräämistä automatisoidaan, jolloin säästetään henkilöresursseja ja samalla saadaan vertailukelpoista tietoa hyvinvointialueen sisällä eri palvelualueilta sekä laajemmin eri hyvinvointialueiden kesken.

Jatkossa investoinnin toteutuneiden tuotosten myötä myös asukkaat voivat vertailla tuloksia ja hyödyntää tietoa omassa toiminnassa. Lisäksi asiakkaiden kannalta on selkeää yhteyden ottaminen ja palautteen antaminen samalla tavalla koko hyvinvointialueen alueella, jolloin myös yhdenvertaisuus paranee, kun asiakkailta on samat mahdollisuudet ottaa yhteyttä ja saada vastauksia koko alueella.

5. Riippuvuudet:

Investoinnissa oli vahvat riippuvuudet koko hyvinvointialueelle toimintaan sekä erityisesti tietoteknisiin järjestelmiin, kuten tietoaaltaan kyvykkyyksiin. Lisäksi riippuvuuksia on THL:n osalta toteutuksen ohjaukseen. Riippuvuudet digipalveluihin ja hankintoihin osoittautuivat keskeisiksi investoinnin toimenpiteiden, ja näihin liittyvä resurssivaje aiheutti ongelmia toimenpiteiden toteutuksessa.