

Kainuun maakuntastrategiassa ja Kainuun soten strategisissa valinnoissa on painotettu digitaalisia ja etäpalveluja. Rakenneuudistus KaRa-hankkeessa kehitettiin kansalaisten digitaalisia palveluja hoitoonohjauksen parantamiseksi ja ammattilaisten työn helpottamiseksi. Järjestelmien hankinta ja sovellusten kehittäminen jäi joiltakin osin kesken ja kehittämistyötä on tarve edelleen jatkaa. Digitaalisia palveluja kehittämällä tehostetaan palveluihin pääsyä ja työntekijöiden työtä.

Tavoitteet

Kehitetään jo käytössä olevaa ja otetaan käyttöön uutta teknologiaa edistämään perusterveydenhuollon ja sosiaalipalvelujen palveluihin pääsyä siten, että soten kontakteista hoidetaan 45 % etänä sähköisin välinein vuoden 2025 loppuun mennessä.

Vuoden 2022 tavoite on ottaa käyttöön kansalaisten digitaalisia palveluja, ammattilaisten digitaalisia järjestelmiä ja johtamisen ratkaisuja. Lisäksi tavoitteena on laatia jatkosuunnitelma vuosille 2023–2025.

Tavoitteista jäi saavuttamatta:

- reaaliaikainen asiakas- ja työntekijäpalautte, syynä rekrytointihaasteet, työresurssin irrottaminen ei onnistunut organisaation muutostilanteessa
- digitaalisen ohjaustaulun päivittäminen ja jatkokehittäminen; rekrytointiongelmat, asiantuntijapula ja toimittajan aikatauluhaasteet
- asiakkuussovelluksen jatkokehittäminen; rekrytointiongelmat
- kutsukirjeet Suomi.fi-viesteihin, koska potilastietojärjestelmätoimittaja ei kyennyt integroimaan toimintaa järjestelmäänsä ja Postin Printer Driver-palveluun ei kyetä integroimaan Suomi.fi-viestejä

Tuotokset

- Arviointidokumentti digitaalisten palveluiden kypsyystasosta on valmis
- Asukasta ohjaavat verkkosivut integroitu Suomi.fi-palvelutietovarantoon (PTV)
- Käyttöön on otettu vammaispalvelun toiminnanohjausjärjestelmä toteutui
- Chat/chatbot käyttöönottomalli, palvelun hankinnan valmistelu, osaamisen lisääminen
- Erikoissairaanhoidon kutsukirjeiden postitus on automatisoitu, mutta ei digitalisoitu. Toimittaja ei voinut toimittaa sovellusta, jolla sähköinen kutsukirje olisi saatu käytössä olevaan potilastietojärjestelmään. Aloitettu sähköinen kutsukirje Omapostiin Printer Driver-palvelun kautta - pilotointi.
- Tuotu kansallisen tason kehittämistyöhön tuloksia alueelle ja jaettu hyviä käytänteitä.

Saavuttamatta jäi:

- asiakasta ohjaava chatbot ja chat-palvelu ei toteutunut, koska hankinta keskeytettiin valituksen vuoksi
- Reaaliaikainen asiakas- ja työntekijäpalautte sotekeskusten vastaanotto toimintaan ei toteutunut rekrytointiongelman ja järjestelmätoimittajien aikaresurssin vuoksi
- Digitaalista ohjaustaulua ei otettu käyttöön tietojärjestelmien työruuhkan, organisaatiouudistuksen ja rekrytointiongelman vuoksi.
- Alustava suunnittelu asiakassovelluksesta monialaisen vastaanotto-toiminnan tarpeisiin ja laaja-alaista palvelua tarvitsevan asiakkaan/potilaan tunnistamiseksi ei edennyt rekrytointiongelman vuoksi.

Keskeiset hyödyt

Digitaalisten palveluiden kypsyystason arviointi: nykyinen tilanne on tiedossa ja hyödynnettävissä palvelujen jatkokehittämisessä.

Kansallisesti yhteiseen suunnittelu-, määrittely- ja selvitystyöhön osallistuminen: aluetason kehittäminen on linjassa kansallisen tason kehittämisen kanssa.

Asukasta ohjaavat verkkosivut ja PTV-integraatio: asukkaan yhteydenotto sotepalveluihin helpottuu, palvelutietojen ylläpito tehostuu ja resursseja vapautuu.

Vammaispalvelujen toiminnanohjausjärjestelmä: tietoturvallinen tietojen käsittely. Asiakkaiden palveluihin pääsy varmentuu, kun palvelujen järjestäminen nopeutuu ja helpottuu.

Kutsukirjeet Suomi.fi -viesteihin: kustannustehokkuus ja toimistosihteerien työhyvinvointi on parantanut, asiakkaan tiedonsaanti nopeutunut.

Riippuvuudet

- Tulevaisuuden sosiaali- ja terveystyökeskus Kainuuseen HELLÄ -hanke, Mukana elämässä (ME) - Itsemurhien ehkäisy -hanke 2020–2022, Digitaidot asiakastyössä 2021–2023 (ESR), Maaseudun kotiin vietävien teknologia-avusteisten kuntoutuspalvelujen kehittäminen Kainuussa -Tecnos –hanke (2020–2022), Palvelut tukenasi – Kotona asumista tukevat palvelut 2022–2023. Hyvinvointialueen ict-muutostuki -hanke.