

Investointi 4:ssä edistetään hoitotakuuta edistävien palvelumuotoiltujen digitaalisten innovaatioiden käyttöönottoa. FinSote-mittarin (2020) perusteella keskipohjalaiset ovat asioineet sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa sähköisesti valtakunnallisesti vertailtuna kolmanneksi vähiten. Sähköisten palvelujen käytön lisäämiseksi ja kehittämiseksi alueellamme on paljon tehtävää. Keski-Pohjanmaalla asukkaat kokevat esteitä ja huolia sähköisten palvelujen käytössä muuta maata useammin (Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus -ohjelman hyötytavoitteiden kansallinen arviointi: Syksy 2021. Juha Koivisto & Heidi Muurinen, THL.)

Investointi on edistänyt organisaation seuraavien strategisten painopisteiden toteutumista: Ennakoivat, yhdenvertaiset ja ehyet palveluketjut ihmisen tukena lähellä arkea; Vaikuttavuutta monimuotoisilla palveluilla ja taloudellisesti sekä inhimillisesti kestävillä rakenteilla; Vahvat peruspalvelut ja päivystävä keskussairaala alueella; Arvostava, arvostettu ja osaava henkilöstö toiminnan perustana.

Tavoitteet

Investointiosio 4:ssä otetaan käyttöön hoitotakuuta edistäviä palvelumuotoiltuja digitaalisia työvälineitä ja toimenpiteiden toteutumista arvioidaan hoitotakuun kansallisen ajantasaisen seurannan avulla. Tavoitteena on, että:

- Kansallinen tavoite: Osuus sosiaali- ja terveydenhuollon kontakteista, jotka hoidetaan etänä sähköisin välinein (puhelin, chat, etäpalvelut). Indikaattori: 35 % kontakteista hoidetaan etänä sähköisin välinein (puhelin, chat, etäpalvelut. Kvartaali 4 / 2025 mennessä)
- Henkilöstön työajankäyttö ja palvelujen kustannusvaikuttavuus tehostuvat sekä palveluprosessit nopeutuvat, joustavoituvat ja kehittyvät, kun otetaan käyttöön digitaalisia palveluja, jotka mahdollistavat mm. erilaisia itse- ja omahoidon sekä asiointiin toimintatapoja ja vapauttavat henkilöstön työaikaa. Asiakkaat saavat tarvitsemansa palvelun aiempaa oikea-aikaisemmin.
- Mielenterveys- ja päihdepalveluissa on monipuolisesti käytössä toiminnanohjausjärjestelmä ja myös perhekeskuspalvelujen lastensuojelussa otettu käyttöön uusi toiminnanohjausjärjestelmä. Toiminnanohjausjärjestelmän avulla johdetaan tavoitteellisesti asiakas- ja potilastyötä, jonka vaikuttavuus tehostuu ja paranee sekä palvelujen saatavuus paranee ja ne toteutuvat käypä hoitosuosituksen mukaisesti.

Toiminnanohjausjärjestelmä-osahanke ei käynnistynyt rekrytointihaasteiden vuoksi.

Tuotokset

Keskeisimmät tulokset:

- Sähköisesti toteutuvan asiakas- ja potilasasiointin tavoiteosuus yli 10 % tavoite /18,3 % toteuma vuonna 2022 (luku saatavissa vain terveydenhuollon osalta)
- Henkilöstön digityöpöytä: Laadittiin suunnitelma henkilöstön digityöpöydän toteuttamiseksi jatkohankkeessa vuonna 2023. Suunnitelmassa on huomioitu eri rooleissa työskentelevien ammattilaisten tarpeet.
- Henkilöstön digituki: Kartoitettiin henkilöstön digiosaamisen nykytilanne ja sen perusteella suunniteltiin henkilöstölle tarkoituksenmukainen pitkän aikavälin henkilöstön digiosaamisen kehittämissuunnitelma, joka sisällytetään osaksi hyvinvointialueen henkilöstön osaamisen ja kehittämisen suunnitelmaa sekä kehityskeskusteluprosesseja. Kehittämissuunnitelmassa nousi esille seitsemän eri teemaa, joita jalkautetaan eri muodoissa ja menetelmillä osaksi toimintaa jatkohankkeessa vuodesta 2023 alkaen. Toimintamalli on kuvattu Innokylään <https://innokyla.fi/fi/toimintamalli/henkiloston-digiosaamisen-kehittaminen>.
- Tehtiin vaihtoehtoisten tekoälypohjaisten asiakasohjausratkaisujen esiselvitys ja selvitettiin benchmarkkaamalla kustannustehokkaimmat asiakasohjausta tukevat ratkaisut jatkohankkeessa toteutettavia hankintoja ja käyttöönottoja varten.
- Investoinnin resurssien on myös valmisteltu investoinnille hankesuunnitelma vuosille 2023-2025 ja sen avulla varmistettu kehittämisresurssi em. vuosille.

Mitä jäi saavuttamatta ja miksi:

- Toiminnanohjausjärjestelmä-osahanketta ei toteutettu, koska ei saatu rekrytoitua henkilöstöä osahankkeeseen.

Toimenpitein on vastattu kansallisen indikaattorin (35 % kontakteista hoidetaan etänä sähköisin välinein (puhelin, chat, etäpalvelut. Kvartaali 4 / 2025 mennessä) toteutumiseen:

- laatimalla suunnitelma henkilöstön digityöpöydän toteuttamiseksi
- henkilöstön digiosaamisen kehittämissuunnitelman laatimiselle. Suunnitelma otetaan käyttöön jatkohankkeessa 2023-
- selvittämällä sopivaa tekoälypohjaista asiakasohjauksen ratkaisua.

Keskeiset hyödyt

Riippuvuudet