

VASA – VAHVA SOTE LAPIN HYVINVOINTIALUEELLE –HANKKEEN LOPPURAPORTTI



Sisällys

1 Johdanto.....	3
2 Edistetään hoitotakuun toteutumista sekä puretaan koronavirustilanteen aiheuttamaa hoito-, kuntoutus- ja palveluvelkaa (Investointi 1)	4
2.1 Toteutus	4
2.2 Tavoitteet ja toimenpiteet	5
2.3 Tulokset ja vaikuttavuus.....	11
3 Edistetään hoitotakuun toteutumista vahvistamalla ennaltaehkäisyä ja ongelmien varhaista tunnistamista (Investointi 2)	14
3.1 Toteutus	14
3.2 Tavoitteet ja toimenpiteet	15
3.3 Tulokset ja vaikuttavuus.....	17
4 Otetaan käyttöön hoitotakuuta edistävät palvelumuotoillut digitaaliset innovaatiot (Investointi 4).....	19
4.1 Toteutus	19
4.2 Tavoitteet ja toimenpiteet.....	19
4.3 Tulokset ja vaikuttavuus.....	21
5 Viestintä.....	24

1 Johdanto

VASA – Vahva sote Lapin hyvinvointialueelle –hanke on osa Suomen Kestävän kasvun ohjelmaa. Hallitusohjelman tavoitteiden mukaisesti ohjelma tukee ekologisesti, sosiaalisesti ja taloudellisesti kestävästä kasvusta. Ohjelman rahoitus tulee EU:n kertaluonteisesta elpymisvälineestä (NextGenerationEU). Kestävän kasvun ohjelmasta rahoitetut hankkeet ovat kaksivaiheisia, joista ensimmäisen vaiheen hankkeet toteutuivat syksyn 2022 aikana. VASA 2-hanke käynnistyy 1.3.2023 ja jatkuu vuoteen 2025 asti.

VASA-hankkeen toimenpiteet kuuluvat kestävästä kasvun ohjelman pilari 4, josta vastaa sosiaali- ja terveysministeriö. Pilari 4 päätavoitteet liittyvät sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen saatavuuden vahvistamiseen ja kustannusvaikuttavuuden lisäämiseen. Tätä tavoitetta edistetään pilari 4 kuuluvien investointien kautta. VASA-hankkeeseen kuuluivat seuraavat investointikokonaisuudet:

- Edistetään hoitotakuun toteutumista sekä puretaan koronavirustilanteen aiheuttamaa hoito-, kuntoutus- ja palveluvelkaa (Investointi 1)
- Edistetään hoitotakuun toteutumista vahvistamalla ennaltaehkäisyä ja ongelmien varhaista tunnistamista (Investointi 2)
- Otetaan käyttöön hoitotakuuta edistävät palvelumuotoillut digitaaliset innovaatiot (Investointi 4)

VASA-hanke toteutettiin Lapin hyvinvointialueella syksyn 2022 aikana. Hanke sai rahoitusta 1 461 540 €.

2 Edistetään hoitotakuun toteutumista sekä puretaan koronavirustilanteen aiheuttamaa hoito-, kuntoutus- ja palveluvelkaa (Investointi 1)

2.1 Toteutus

Investointi 1 -kokonaisuuden päävastuu ja koordinointi on ollut Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksella. Poskella on työskennellyt hankejohtaja, kuusi asiantuntijaa, hankesuunnittelija ja viestintäkoordinaattori. Lisäksi digitaalisten toimintamallien (virtu.fi, Omaolo) jalkauttamisessa on työskennellyt kaksi suunnittelijaa. Hankejohtaja ja viestintäkoordinaattori aloittivat työskentelyn hankkeessa kesäkuussa, muut työntekijät elokuussa.

Lapin sairaanhoitopiiri on ollut investoinnissa mukana osatoteuttajana. Sairaanhoitopiirin vastuulla on ollut tietomallintamisen -ja johtamisen sekä Terveyskylän osuudet. Terveyskylä-osuudessa on työskennellyt projektipäällikkö syyskuusta alkaen. Tietomallintamisen -ja johtamisen osuudessa on työskennellyt kaksi tietomallintajaa, jotka aloittivat työnsä syksyllä. Tietomallintajat ovat tehneet tiivistä yhteistyötä Posken kanssa ja toimineet yhteyshenkilöinä Kolarin kunnan kanssa. He ovat tehneet myös yhteistyötä Savoa Partnersin kanssa, liittyen tietomallintamisen tavoitteisiin.

Investointi 1-kokonaisuudessa keskeiset toimijat ovat olleet Lapin hyvinvointialue, Lapin ja Länsi-Pohjan sairaanhoitopiirit, kunnat ja Saamelaiskäräjät. Investoinnin toimenpiteiden toteuttamisessa on huomioitu muut alueen keskeisimmät hankkeet ja Lapin hyvinvointialueen valmisteilla olevat strategiaohjelmat (palvelu- ja digistrategia). Tiiviin hankeyhteistyön avulla on voitu varmistaa, etteivät toimenpiteet ole päällekkäisiä muun kehittämistyön kanssa ja että eri hankkeissa tehtävät toimenpiteet tukevat toinen toisiaan. Myös THL ja DigiFinland ovat olleet tärkeitä kumppaneita investoinnin toteuttamisessa. Hankeyhteistyötä on tehty seuraavien hankkeiden kanssa:

- Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus-hanke
- KansaKoulu 4
- Lapin hyvinvointialueen ICT-hanke
- Vähähiiliset sähköiset sote-palvelut-hanke

Hankkeen aikataulu ei toteutunut suunnitelman mukaisesti, sillä hanke pääsi käynnistymään täysipainoisesti elokuussa. Viivästyminen on vaikuttanut aikataulun tiukkuuteen. Hankesuunnitelmassa oli resursoitu palkkakustannuksia yhdelle asiantuntijalääkärille, mutta häntä ei saatu rekrytoitua.

2.2 Tavoitteet ja toimenpiteet

- 1) Heikossa tai haavoittuvassa asemassa olevien asiakas- tai potilasryhmien hoito-, kuntoutus- tai palveluvelan purku ja hoitoon pääsyn parantaminen

KORONAPANDEMIAN SELVITYSTYÖ:

Hankkeen tavoitteena oli investointi 1:n osalta vuoden 2022 aikana selvittää haavoittuvassa asemassa olevien asiakasryhmien osalta nykytilannetta ja palveluiden kehittämisen tarpeet sekä covid-19-pandemian aiheuttaman palvelutarpeen kohdentamista. Tavoitteena oli myös kartoittaa ja koota yhteen Lapin hyvinvointialueen toimijat, verkostot ja yhteistyökumppanit (järjestöt, yksityiset toimijat, oppilaitokset) ja rakentaa malli palveluiden kehittämiseksi ja tutkimiseksi.

Investointi 1:n yhtenä tavoitteena oli myös tunnistaa ne saamenkielisten ja kulttuurinmukaisten palveluiden asiakasryhmät, joiden palveluketjuja ja kokonaisuuksia kehitetään Lapin hyvinvointialueella sekä hyvinvointialueiden ja valtioiden rajat ylittäen vuosina 2023–2025 ja tunnistetaan kehittämistarpeet saamenkielisten ja kulttuurinmukaisten palvelukokonaisuuksien johtamisessa.

TIETOJOHTAMINEN -JA MALLINTAMINEN:

Vuoden 2022 aikana tavoitteena oli tehdä suunnitelma sosiaali- ja terveydenhuollon asiakas- ja potilastietojärjestelmien sisältämän raakadatan lataamisesta hyvinvointialueen tietovarastoon sekä tiedon mallintamisesta heikommassa asemassa olevien asiakasryhmien osalta.

- 2) Erikseen määriteltyjen digitaalisten toimintamallien jalkauttaminen

Tavoitteena on jo käytössä olevien digitaalisten toimintamallien jalkauttaminen ja laajempi käyttöönotto (Terveyskylä, Virta.fi ja Omaolo).

TOIMENPITEET KORONAPANDEMIAN SELVITYSTYÖ:

Hankkeessa on selvitetty Lapin alueelta covid-19-pandemian vaikutuksia palveluihin, palveluihin ohjautumiseen ja saatavuuteen. Selvityksen kohderyhmänä on ollut heikommassa ja haavoittuvassa asemassa olevat asiakasryhmät: pitkäaikaissairaat, paljon palveluita tarvitsevat, vammaiset, päihde- ja riippuvuusasiakkaat sekä nuoret ja nuoret aikuiset, joilla on tunnistettuja tai tunnistamattomia mielenterveyden häiriöitä. Lisäksi hankkeessa on selvitetty koronapandemian aiheuttamaa palveluvelkaa koskien

saamenkielisiä palveluita. Selvitysten tiedonkeruu on toteutettu haastatteluilla ja työpajoilla. Näiden lisäksi on hyödynnetty olemassa olevaa tutkimus- ja tilastotietoa.

Selvitykset toteutettiin yhteistyössä konsulttiyritysten QMS Nordic Oy:n ja Savoa Partners Oy:n kanssa. QMS Nordic Oy:n selvitystyö kohdistui kaikkiin hankkeessa oleviin kohderyhmiin. Savoa Partners Oy puolestaan keskittyi selvitystyössään pitkäaikaissairaiden, paljon palveluita tarvitsevien sekä päihde- ja riippuvuusasiakkaiden ryhmiin. Konsulttiyritykset koostivat tekemistään selvityksistä ja haastatteluista loppuraportit. Vasa-hankkeen asiantuntijat perehtyivät tahoillaan oman kohderyhmän tilanteeseen tutkimusten ja tilastojen kautta sekä toteuttivat omia haastatteluitaan.

Saamenkielisten palveluiden selvitys toteutettiin kokonaan hankkeen saamenkielisten ja kulttuurinmukaisten palveluiden asiantuntijan toimesta. Saamenkielisiä palveluita koskevan selvityksen aikana on tehty tiivistä yhteistyötä saamenkielisten sote-alan osaajien verkoston kanssa, johon kuuluvat Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus Posken saamelaisyksikkö sekä hankkeet Ikäystävällinen Lappi ja Tulevaisuuden sote-keskus, Lapin hyvinvointialueen saamen kielten ja kulttuurinmukaisten palveluiden parissa työskentelevät työntekijät ja Saamelaiskäräjät.

Selvitystä varten toteutettiin yksilö- ja ryhmähaastatteluita, joihin kutsuttiin Lapin hyvinvointialueen sosiaali- ja terveydenhuollon esimiehiä ja työntekijöitä, hyvinvointialueen valmistelijoita sekä kolmannen sektorin toimijoita. Haastatteluiden tavoitteena oli kerätä aineistoa koronapandemian vaikutuksista heikommassa ja haavoittuvassa asemassa olevien kohderyhmien palveluihin Lapin alueella. Lisäksi haastatteluissa kartoitettiin haastateltavien näkemyksiä alueen palveluiden kehittämistarpeista.

Haastattelut toteutettiin elo-syyskuun 2022 aikana Microsoft Teams -alustan välityksellä. Konsulttiyritysten toteuttamiin haastatteluihin osallistui yhteensä 37 henkilöä. VASA-hankkeen asiantuntijat toteuttivat myös omia yksilö- ja ryhmähaastatteluja kohderyhmien palveluissa työskenteleville ammattilaisille sekä kolmannen sektorin toimijoille ja muille aihealueen sidosryhmille. Hankkeen asiantuntijoiden haastatteluihin osallistui yhteensä 24 henkilöä.

Saamenkielisiä sote-palveluja koskeviin haastatteluihin lähetettiin haastattelukutsuja yhteensä 43 avainhenkilölle, joista 19 osallistui haastatteluihin. Avainhenkilöt valittiin sen perusteella, keiden tiedettiin työskentelevän saamelaisten asiakkaiden kanssa tai saamen kielillä. Haastattelut toteutettiin yhtä puhelinhaastattelua lukuun ottamatta Microsoft Teamsin välityksellä.

Haastatteluiden tueksi järjestettiin 13.9.2022 ja 21.9.2022 osallistavat työpajat, joihin kutsuttiin tulevan Lapin hyvinvointialueen henkilöstöä ja kolmannen sektorin toimijoita. Työpajat toteutettiin Microsoft Teamsin välityksellä. Työpajojen tarkoituksena oli esitellä selvityksissä nousseita asioita sekä osallistaa työpajoihin osallistuneita asiantuntijoita.

Ensimmäisen työpajan toteutuksesta vastasivat konsulttiyritykset yhdessä hanketiimin kanssa. Työpajassa käytiin läpi haastatteluissa ja taustaselvityksessä esiin tulleita asioita koronapandemian aiheuttamasta hoito-, kuntoutus- ja palveluvelasta heikommassa ja haavoittuvassa asemassa olevien potilas- ja asiakasryhmien osalta Lapissa. Työpaja kokosi parhaimmillaan yli 60 samanaikaista osallistujaa.

Toisen työpajan toteutuksesta olivat vastuussa hankkeen omat asiantuntijat. Työpajan teemana oli hoito-, kuntoutus- ja palveluvelkaan vastaaminen ja niihin liittyvien haasteiden priorisointi ja ratkaiseminen tulevaisuudessa. Työpajassa tuotiin esiin myös saamenkielisten ja kulttuurinmukaisten palveluiden näkökulmaa. Hankkeen asiantuntijat laativat työpajaan kehittämisvirkkeitä pohjautuen haastattelu- ja selvitysaineistoon. Työpajan osallistajat kommentoivat kehittämisvirkkeitä ja saivat tuottaa niitä myös itse. Lopuksi osallistujat saivat äänestää, mitkä kehittämistarpeet he kokivat tärkeimmiksi.

Saamenkielisiä palveluita koskevan selvitystyön tueksi toteutettiin Microsoft Teamsin välityksellä 22.9.2022 työpaja Saamelaiskäräjien sosiaali- ja terveystalokunnan kokouksessa. Paikalle oli kutsuttu myös Saamelaiskäräjien nimeämät Lapin hyvinvointialueen saamen kielen ohjausryhmän jäsenet, Saamelaiskäräjien nuorisoneuvosto ja Posken saamelaisyksikön suunnittelija. Työpajan toteuttivat yhteistyössä VASA-hankkeen saamenkielisten ja kulttuurinmukaisten palveluiden asiantuntija sekä Lapin hyvinvointialueen saamelaisten hyvinvoinnin, terveyden ja turvallisuuden edistämisen parissa työskentelevä suunnittelija. Työpajassa kerättiin VASA-hankkeen osalta yhteisön kokemusperäistä tietoa koronapandemian vaikutuksista saamelaiseen väestöön ikäryhmittäin.

Selvitystyön tuloksista pidettiin kaikille avoin esittelytilaisuus 15.12.22. Tilaisuudessa esiteltiin selvityksen tuloksia ja pandemian vaikutuksia kohderyhmien osalta. Keskeisimmät Lapin hyvinvointialueen toimijat, verkostot ja yhteistyökumppanit on osallistettu hankkeen toimenpiteisiin. Kumppaneiden ja verkostojen kanssa on käyty tiivistä ja avointa vuoropuhelua hankkeen toteuttamista selvityksistä ja esille nousseista kehittämistarpeista.

Hankkeessa toteutettujen selvitysten pohjalta on laadittu alueellinen hankesuunnitelma ja tarkennetut tavoitteet sekä toimenpiteet palveluiden kehittämiseksi vuosille 2023–2025.

Selvityksistä on koostettu julkaisu, jossa käydään tiivistetysti läpi koronapandemian aiheuttamaa hoito-, palvelu- ja kuntoutusvelkaa hankkeen kohderyhmien osalta. Julkaisussa käsitellään myös kehittämistarpeita palveluiden kehittämiseksi. Julkaisua varten on hankittu ostopalveluna taitto ja kuvituksen toteuttaminen.

TOIMENPITEET TIETOJOHTAMINEN JA -MALLINTAMINEN

Tietojohtamisen osuudessa tavoitteena on ollut laatia suunnitelma sosiaali- ja terveydenhuollon asiakas- ja potilastietojärjestelmien sisältämän raakadatan lataamisesta hyvinvointialueen tietovarastoon sekä tiedon mallintamisesta heikommassa asemassa olevien asiakasryhmien osalta. Tavoitteena on kehittää tietojohtamista ja tiedon hyödyntämistä Lapin hyvinvointialueella. Tietojohtamisen kokonaisuudessa toimenpiteitä on kehitetty yhdessä Kolarin kunnan kanssa. Kolarin kunta on valikoitunut pilottikunnaksi, koska heillä on saatavissa dataa, jota kehittämistyössä on voitu hyödyntää. Kunnan kanssa on lähdetty kehittämään yhteistä prosessimittareiden mallia koko Lapin hyvinvointialueelle. Mallin avulla voidaan tunnistaa erityisesti heikommassa asemassa olevia henkilöitä.

Kolarin kunnan kanssa pilotointi on sisältänyt eri vaiheita. Työskentely aloitettiin pitämällä aloituskokous, jossa määriteltiin kehittämistyön yhteiset tavoitteet ja sisällöt. Tämän jälkeen on tutustuttu tietolähteenä toimivaan excel-tiedostoon. Tiedostosta excel-kaaviot on siirretty Power-BI:lle. Jatkossa Kolarin tietojen avulla tullaan muodostamaan malli, jolla voidaan tunnistaa heikommassa asemassa olevia henkilöitä ja pitkäaikasairaita.

Tietomallintajat ovat myös osallistuneet hankkeen hallinnollisiin tehtäviin, kuten esimerkiksi työkokouksiin, raportointiin ja viestintään. Kolarin tietojohtamisen ja tietomallintamisen kaavioista on luotu malli Innokylän verkkopalveluun, jossa se on kaikkien hyvinvointialueiden käytettävissä.

2) Erikseen määriteltyjen digitaalisten toimintamallien jalkauttaminen

Toimenpiteet Virtu.fi:

Hankkeen aikana Virtu.fi-portaalissa olevia palveluita on otettu laajempaan käyttöön. Tämän lisäksi on tehty yhteistyötä Lapin hyvinvointialueen kanssa siitä, miten Virtu.fi-palvelu tulee näkymään Lapin hyvinvointialueen sivuilla 1.1.23 alkaen.

Yhdenmukaistaminen on edellyttänyt Virtu.fi-portaaliin muutoksia hyvinvointialueen tarpeiden mukaisesti.

Toimenpiteet Omaolo:

Omaoloa on hankkeen aikana edistetty aktiivisesti koko Lapin alueella. Kolmessa kunnassa käyttöönotto on tehty Omaolon oirearvioiden osalta. Omaolon hyvinvoinnin kokonaisuuksia on edistetty ja näille toivotaan käyttöönottoa mahdollisimman pian, kahdessa kunnassa nämä voivat tapahtua jo joulukuun 2022 aikana. Hankkeen aikana on suunniteltu yhteistyössä Lapin koordinoivien pääkäyttäjien sekä tulevaisuuden sote-keskus hankkeen suunnittelijan kanssa Omaolon markkinointimateriaalia kuntien käyttöön.

Hankkeen aikana on tehty organisaatioiden Omaolon pääkäyttäjille runsaasti apuvälineitä Omaolon teknisten toimien suorittamiseen sekä pyritty tekemään ohjauksista mahdollisimman geneerisiä, huomioiden hyvinvointialueiden voimaan tulo 1.1.2023. Lisäksi hankkeen aikana on annettu pääkäyttäjille runsaasti organisaatiokohtaista ohjausta teknisten toimintojen suorittamiseen sekä paikallisten ohjausten tekemiseen Omaolossa.

Näiden lisäksi hankkeessa on pidetty käyttöönettävien organisaatioiden sekä Omaoloa jo käyttävien organisaatioiden uusille ammattilaisille ammattilaiskoulutuksia. DigiFinland voi vaatia Omaoloa käyttäviä organisaatioita näyttämään, kuinka ammattilaiset on koulutettu Omaolon käyttöön sekä miten osaaminen on varmistettu. Hankkeen aikana on myös tehty pääkäyttäjien käyttöön tentti ammattilaisia varten, jotta osaamisen varmistaminenkin olisi organisaatioille mahdollista, mikäli DigiFinland tiedot vaatisi. Hankkeen aikana on tehty Innokylän verkkosivuille malli siitä, kuinka Lapissa Omaoloa käyttäviä ammattilaisia koulutetaan tällä hetkellä sekä suunniteltu suuntaviivoja sille, kuinka ammattilaisia voitaisiin jatkossa kouluttaa, mikäli ammattilaisten koulutus edelleen säilyy organisaatioiden vastuulla.

Hankkeen aikana on selvitetty DigiFinlandilta Omaolon kokonaisuuksien saamentamista, DigiFinland on ymmärtänyt tarpeen Saamenkielisten palveluiden tuottamiseen ja palveluiden saamentamisen suunnittelu jatkuu DigiFinlandin toimesta, erityisesti Omaolon valmennusohjelmat nähtiin hyvänä lähtökohtana saamennoksille.

Hankkeen aikana on osallistuttu DigiFinlandin kansallisiin kehittämissuunnitelmiin hallintasovelluksen suunnitteluun sekä suunnittelukampaan ja erilaisiin Omaolon ohjauksia ja kokonaisuuksia käsitteleviin palavereihin. Suunnittelukampa on Omaolo alueiden suunnitteluryhmä, joka osallistuu Omaolon työnalla olevan/olevien versioiden sisältöjä koskeviin suunnittelutyöpajoihin, hallintasovellus on Omaolon tämänhetkisen ohjelmiston uuden version suunnittelua varten kokoontuva ryhmä.

Omaolon käyttöönottoa kunnissa hidastaa kuntien työntekijöiden aika resurssointi Omaolon pääkäyttäjille, osa kunnista on joutunut jopa aiemmin lykkäämään Omaolon käyttöönottoa heikkojen resurssien vuoksi. Omaolon käyttöönotto vie alussa aikaa, sillä käyttöönotto vaatii käyttöönottoprosessin, tähän suositellaan osallistuvaksi tuleva pääkäyttäjä sekä esihenkilöitä. Omaolon käyttöön tarvitaan pääkäyttäjä, joka on organisaatiossa toimiva ammattilainen, hänen on käytävä DigiFinlandin pääkäyttäjäkoulutus toimiakseen pääkäyttäjänä. Tämän lisäksi uusi pääkäyttäjä opettelee käyttämään useita erilaisia ohjelmia. DigiFinland on arvioinut Omaolon vievän valitun pääkäyttäjän aikaa noin 50 prosenttia käyttöönoton aikana ja käyttöönoton jälkeen noin 30 prosenttia, tietysti käyttöönoton jälkeen pääkäyttäjän aikaa voi Omaolon käyttöön mennä enemmänkin, mikäli organisaatio haluaa laajentaa Omaolon eri osioihin.

Toimenpiteet Terveyskylä:

Terveyskylän osalta on Lapin sairaanhoitopiirissä valmistelussa ja kehitettävänä yhteensä viisi erillistä digihoitopolkua, joiden tuottamisprosesseja on tuettu VASA-hankkeen resurssin avulla. Digihoitopolkujen rakentamista on hidastanut hoitohenkilökuntaresurssin irrottaminen kehittämistyöhön sekä Terveyskylän nyt jo ratkaistut tekniset kirjautumisongelmat. Digihoitopolkujen sisällön tuottaminen Terveyskylän mallissa vaatii käytännön osajien aikaa ja heidän työpanoksensa prosessien edistymisessä on oleellisen tärkeää. Erityisesti hoitohenkilökuntaresurssin vaje on hidastanut digihoitopolkujen rakentamista, minkä vuoksi uuden digihoitopolun pilotointi ei tule vielä vuoden 2022 aikana toteutumaan.

Sairaanhoitopiirissä on alkuvaiheessa segmentti asiakassegmentille kohdennettu sepelvaltimopotilaiden digihoitopolku. Polun osalta on vielä käytännön syistä selvittelyn alla, onko polun kehittäminen parasta aloittaa perusterveydenhuollosta vai erikoissairaanhoidosta. Laajemman erikoissairaanhoidon ja perusterveydenhuollon välisen digihoitopolun sujuvamman käytön mahdollistaa Terveyskylän tuleville vuosille suunniteltu ja budjetoitu tekninen alustan uudistus (Terveyskylä 3.0). Terveyskylän etävastaanotot mahdollistavaan Teams-integraatioon on haettu rahoitusta RRP-haussa. Integraation hankintaa ei ole aikaisemmin toteutettu, koska on odotettu hyvinvointialueen päätöstä yhteisestä etävastaanottoratkaisusta.

Priorisoitu käännessuunnitelma Terveyskylän talojen sekä itse- ja omahoito-ohjelmien sisältöjen osalta kolmelle saamen kielelle on tarkoitus valmistua joulukuun 2022 aikana. Suunnitelmassa huomioidaan alustava kustannusarvio käännösten toteuttamisesta, lisäksi pyritään huomioimaan saamenkielisten käännösten saavutettavuus Terveyskylästä mahdollisimman hyvin.

Hankesuunnitelmassa oli tarkoitus luoda ammattilaisille ohjatun käyttöönoton malli Mielenterveystalon omahoito-ohjelmien hyödyntämisestä asiakastyössä. Käyttöönottomalli pohjautuu psykiatrialla meneillään olevaan Terapiat etulinjaan-hankeeseen ja sen toimintamallin pilotointiin. Pilotoinnin aloittaminen on kuitenkin siirtynyt toteutettavaksi keväällä 2023, minkä vuoksi tulevan käyttöönoton mallin hyödyntäminen Terveyskylän osalta siirtyy VASA-hankkeen tuleville vuosille.

Terveyskylän käytön laajentamiseksi ja sen jalkauttamisen tukemiseksi Terveyskylän ja TerveyskyläPRO:n sisältöjä on esitelty sairaanhoitopiirin yksiköissä. Terveyskylän tunnettavuuden lisäämiseksi esittelyjä on tarkoitus jatkaa tulevaisuudessa hyvinvointialueen digistrategian mukaisesti. Markkinoinnissa on esitelty Terveyskylän eri sisältöjen ja materiaalien hyödyntämistä ammattilaisen oman osaamisen tukemiseen sekä yleisesti potilasohjauksiin. Esittelyissä yksiköitä on myös kannustettu ja ohjattu hyödyntämään Terveyskylän avointen talojen sisältöjä palvelutietovarannossa sekä hyvinvointialueen tulevilla internet kotisivuilla. Lisäksi Terveyskylän virtuaalisten taloja on hyödynnetty Omaolon kokonaisuuksien paikallisissa ohjauksissa.

2.3 Tulokset ja vaikuttavuus

- 1) Heikossa tai haavoittuvassa asemassa olevien asiakas- tai potilasryhmien hoito-, kuntoutus- tai palveluvelan purku ja hoitoon pääsyn parantaminen

KORONAPANDEMIAN SELVITYSTYÖ:

Hankkeen tuloksena on saatu selvitettyä koronapandemian aiheuttamaa hoito-, palvelu- ja kuntoutusvelkaa hankkeen kohderyhmien osalta. Lisäksi hankkeessa on määritelty palveluiden kehittämistarpeita ja kehittämisen kohdentamista. Hankkeen tuotoksena on tehty julkaisu, mikä käsittelee koronapandemian aiheuttamaa hoito-, palvelu- ja kuntoutusvelkaa ja keskeisimpiä kehittämistarpeita.

Vaikuttavuus:

Covid-19-pandemian vaikutuksia heikoimmassa ja haavoittuvimmassa asemassa olevien ihmisten palveluihin ei ole selvitetty aiemmin Lapin alueella ja tilastotietoa on saatavilla niukasti. Hankkeessa on kerätty erilaista aineistoa koronapandemian aiheuttamasta hoito-, palvelu- ja kuntoutusvelasta. Selvitysten ja haastatteluihin pohjautuvat tulokset ovat samantyyppiset kaikissa asiakasryhmissä. Hankkeessa kerätty tieto ja laadittu julkaisu ovat merkittäviä erityisesti vammais-, päihde- ja riippuvuuspalveluiden osalta.

Hyvinvointialueen käynnistyessä selvityksen tuloksia voidaan hyödyntää kehitettäessä pysyviä palveluita. Selvityksen kautta on saatu tietoa myös siitä, miten kriiseihin kannattaa valmistautua heikommassa ja haavoittuvimmassa olevien asiakasryhmien osalta, myös tätä tietoa voidaan hyödyntää kriiseihin liittyvissä suunnitelmissa.

Lapin erityispiirteet (ikäihmisten määrä, sairastuvuus, vammaisten osuus) tuovat omat haasteensa sote-palveluiden järjestämiseen, joten ennaltaehkäisyn merkitys korostuu. Ennaltaehkäisyn tärkeys nousi esille hankkeen selvityksissä.

Hankkeen toimenpiteiden ja tulosten pohjalta on laadittu alueellinen hankesuunnitelma vuosille 2023–2025. Hankesuunnitelmassa on hyödynnetty hankkeen aikana tehtyjä selvityksiä koronapandemian aiheuttamasta velasta ja tärkeimmistä palveluiden kehittämistoimenpiteistä. Suunnitelmaa on työstetty yhdessä Lapin hyvinvointialueen valmistelijoiden kanssa.

Tietojohtaminen ja -mallintaminen:

Hankkeen aikana on onnistuttu kehittämään yhteisiä mittareita pitkäaikaissairauksien seuraamiseen. Näitä mittareita voidaan käyttää muissa Lapin kunnissa perusterveydenhuollon tietojohtamiseen ja kehittää yhdenmukaisia malleja, joita kaikki voivat käyttää. Hankkeessa olemme luoneet tämän mallin käyttöönotolle suunnitelmaa ja sen tuonti tulee olemaan tulevaisuuden toimenpide.

Kyseisellä yhteisellä mallilla voidaan tehokkaasti huomata heikommassa asemassa olevien palvelutarpeita ja kuinka hyvin he saavat hoitoa. Mallia voidaan tulevaisuudessa myös kehittää ja kirjaamista voidaan helpottaa. Tietojohtamisen kehittämisen ja yhdenmukaistamisen näkökulmasta hanke on toteutunut suunnitellusti. Hankkeessa saadut tulokset ja toimintamallit tulevat vaikuttamaan koko hyvinvointialueen työskentelyyn ja toimintaan. Malleja pääsevät hyödyntämään myös muut hyvinvointialueet tarvittaessa.

Vaikuttavuus:

Hankkeen kautta luotujen tietojohtamisenmallien pohjalta, perusterveydenhuoltoa on helpompi analysoida ja sen tietoja käyttää tietojohtamisessa. Ilman olemassa olevia malleja, toimisi jokainen kunta omilla malleilla tai ilman keräämättä tietoa järjestelmällisesti, jolloin ei voitaisi analysoida heikommassa asemassa olevien palvelutarpeita.

Mittareiden määrittäminen ja niiden testaaminen tietojohtamisessa mahdollistaa paremman kyvyn tunnistaa, ketkä ovat henkilöitä, jotka kuuluvat heikossa asemassa oleviin. Mittareilla voidaan myös toimia ennakoivasti ja estää palveluvelan kasvaminen tulevaisuudessa. Hankkeessa saadut tulokset ja toimintamallit tulevat vaikuttamaan koko hyvinvointialueen työskentelyyn ja toimintaan. Malleja pääsevät hyödyntämään myös Suomen muut hyvinvointialueet tarvittaessa.

2) Erikseen määriteltyjen digitaalisten toimintamallien jalkauttaminen

Virtu.fi:

Hankkeen aikana Virtu.fi-portaalissa olevia palveluita on otettu laajempaan käyttöön. Tämän lisäksi on tehty yhteistyötä Lapin hyvinvointialueen kanssa siitä, miten Virtu.fi-palvelu tulee näkymään Lapin hyvinvointialueen sivuilla 1.1.23 alkaen. Yhdenmukaistaminen on edellyttänyt Virtu.fi-portaaliin muutoksia hyvinvointialueen tarpeiden mukaisesti.

Omaolo:

Omaolon käyttöönotto on levinnyt ja juurtunut hankkeen aikana hyvin. Hankkeen toimenpiteiden avulla Omaoloa on edistetty koko Lapin alueella. Oirearvioiden osalta käyttöönotto on tehty hankkeen aikana kolmessa kunnassa. Myös hyvinvoinnin kokonaisuuksia on edistetty. Omaolon pääkäyttäjiä on tuettu monipuolisesti hankkeen aikana, mm. koulutuksin ja erilaisin materiaalein. Hankkeen aikana on järjestetty myös ammattilaiskoulutuksia Omaolon käyttäjille. Ammattilaiskoulutuksesta on tehty toimintamalli Innokylään. Hankkeen aikana on selvitetty DigiFinlandilta Omaolon kokonaisuuksien saamentamista. DigiFinland on ymmärtänyt tarpeen saamenkielisten palveluiden tuottamiseen ja palveluiden saamentamisen suunnittelu jatkuu DigiFinlandin toimesta.

Terveyskylä:

Terveyskylän osalta hankkeen aikana aloitettiin viiden erillisen digihoitopolun kehittäminen. Sairaanhoidopiirissä on alkuvaiheessa segmentti asiakassegmentille kohdennettu sepelvaltimopotilaiden digihoitopolku. Polun osalta on vielä käytännön syistä selvittelyn alla, onko polun kehittäminen parasta aloittaa perusterveydenhuollosta vai erikoissairaanhoidosta. Priorisoitu käännessuunnitelma Terveyskylän talojen sekä itse- ja omahoito-ohjelmien sisältöjen osalta kolmelle saamen kielelle on tarkoitus valmistua joulukuun 2022 aikana.

3 Edistetään hoitotakuun toteutumista vahvistamalla ennaltaehkäisyä ja ongelmien varhaista tunnistamista (Investointi 2)

3.1 Toteutus

Investointi 2 osion päävastuu on ollut Lapin hyvinvointialueella. Työntekijöinä heinäkuun lopussa aloittivat päätoimiset projektipäällikkö ja suunnittelija. Lapin hyvinvointialue on vastannut osion kokonaiskoordinoinnista, hankehakemuksen (2023–2025) kirjoitusprosessin eteenpäin viemisestä ja varsinaisesta kirjoitustyöstä, viestinnästä (mm. hyvinvointilahete.fi ja ekollega verkkosivut), seurannasta ja arvioinnista. Lisäksi työntekijät ovat osallistuneet kansalliseen ja alueelliseen verkostotyöhön. Hyvinvointialueen palkkalistoilla aloitti syyskuussa osa-aikaisena asiantuntija, joka on osallistunut Lapin ammattikorkeakoulun edustajan kanssa Itä-Lapin linkkihenkilökoulutuksen suunnitteluun ja toteutukseen.

Osion osatoteuttajat:

Lapin ammattikorkeakoulun osuudessa on edistetty Arjen turvaa -toimintamallien juurruttamista ja hyvinvointilähetetoiminnan leviämistä. Hankkeessa aloitti päätoimisena työntekijänä asiantuntija toukokuun puolessa välissä. Lapin ammattikorkeakoulu on myös vastannut Itä-Lapissa lokakuussa käynnistyneen linkkihenkilökoulutuksen suunnittelusta ja toteuttamisesta (lehtorin työpanos).

Arjen turvaa -toimintamallien juurruttamiseen on saatu asiantuntijatukea myös *Lapin poliisilaitokselta*, joka on myös mallien toteuttamisessa oleellisessa roolissa. Lapin poliisilaitoksella ei ole ollut erillistä hankeressurssia, vaan asiantuntijatuki Arjen turvan toimintamallien eteenpäin viemiseen on kuulunut heidän ennalta estävän toiminnan virkatyöhön.

Arjen turvan mallien ja hyvinvointilähetteen pilottialueena toimii Itä-Lapin seutukunta, ja osatoteuttajana hankkeessa on toiminut *Itä-Lapin kuntayhtymä*. Itä-Lapin kuntayhtymälle varattu resurssi on jakaantunut kahdelle henkilölle osa-aikaisesti (hanketyöntekijä ja projektipäällikkö) heidän muiden työtehtävien rinnalle. Itä-Lapin kuntayhtymän palveluksessa olleen hanketyöntekijän siirtyessä marraskuun alusta lukien toisiin tehtäviin, häneltä "vapautunut" työntekijäresurssi alueellisen toiminnan koordinoinnista vastaavana siirrettiin loppuvuoden ajaksi Saura-sätiölle. Saura-sätiö pilotoi hyvinvointilähetetoiminnan alueellista koordinointia marras-joulukuun ajan.

Kemin kaupungin osuudessa on pilotoitu yhteisövaikuttavuuden mallia oppilashuollossa lasten ja perheiden hyvinvoinnin tukemisessa. Osuudessa on käynnistetty syyskuussa

verkoston kokoaminen, ”karvalakkimallin” suunnittelu yhteistapaamisissa ja marraskuussa laadittavan prosessikuvauksen laadinta verkostosta ja toimintamallista. Osioon ei ole rekrytoitu erikseen työntekijöitä, vaan henkilöstökustannuksia on syntynyt organisaation palveluksessa olevien henkilöiden työpanoksista.

Hankesuunnitelmassa Rovaniemen kaupungin osuuden oli suunniteltu painottuvan hyvinvointilähetemallin konseptointiin sekä kulttuurihyvinvoinnin näkökulman esilletuomiseen ja pilotointiin. Hankkeen käynnistymisen myötä Rovaniemen kaupungin osuus täsmentyi hyvinvointilähetteen käyttöönoton esiselvitykseksi (tuttavallisemmin ”hyvis”-projekti), jota vietiin eteenpäin 3 työpajan keinoin (loka- marraskuu) palvelumuotoilua hyödyntäen. Osioon ei ole rekrytoitu erikseen työntekijöitä, vaan henkilöstökustannuksia on syntynyt organisaation palveluksessa olevien henkilöiden työpanoksista.

Järjestönäkökulmaa osioon on saatu *Lapin sosiaali- ja terveysturvayhdistykseltä*, jonka asiantuntemus painottuu verkostoyhteistyön kehittämiseen ja järjestöjen osallistamiseen sekä järjestötiedon kokoamisen ja hyödyntämisen edistämiseen. Järjestö on osallistunut myös Itä-Lapin seutukunnassa Arjen turvaa -toimintamallien ja hyvinvointilähetetoiminnan juurruttamistyöhön. Yhdistyksen työntekijänä aloitti syyskuussa verkostokoordinaattori, jonka työpanos hankkeelle on ollut kokoaikainen.

3.2 Tavoitteet ja toimenpiteet

Vuoden 2022 osalta tavoitteena on laatia suunnitelma toimeenpanoon vuosille 2023–2025 sekä käynnistää ja osin toteuttaa tässä hakemuksessa esitetyt muut toimenpiteet, joilla lähdetään jo kohti pidemmän aikavälin tavoitteita.

Toimeenpano-osiossa 1) edistetään alueellista monitoimijaista verkostoyhteistyötä, 2) edistetään Arjen turvaa- ja Hyvinvointilähete -toimintamalleja, 3) pilotoidaan yhteisövaikuttavuuden toimintamallia sote-hynte-järjestö-yhteistyön edistämiseksi. Eri toimintamalleja pyritään implementoimaan hyvinvointialuerakenteisiin. Arjen turvaa- ja Hyvinvointilähete- avusteisia monitoimijaisia palveluohjauksen toimintamalleja on Lapissa kehitetty aikaisemmin päättyneissä hankkeissa, ja on tarkoituksenmukaista, ettei kehittämistyö katkea vuoden 2022 aikana.

Monitoimijainen verkostoyhteistyö on sisäänrakennettu jo itse osion verkostomaiseen kokoonpanoon. Avoimen verkostoyhteistyön hengessä osatoteuttajat ovat osallistuneet hankesuunnitelman laadintaan vuosille 2023–2025 sekä laaja-alaisesti verkostoyhteistyön edistämiseen. Verkostoyhteistyön muotoina ovat olleet hyvinvointiläheteverkosto ja VASA 2 verkosto, joiden kokouksia on järjestetty kuukausittain (pl heinäkuu). Lisäksi verkostoyhteistyöhön on kuulunut alueellisesti muun muassa Hytety työryhmä, Itä-Lapin seutukunnallinen hyvinvointi- ja

turvallisuustyöryhmä, liikkumisen turvallisuus ryhmä, Rovaniemen elämänkaariverkostot, Itä-Lapin kuntatyöpajat sekä alueelliset järjestökeskukset ja muut järjestötoimijat.

Tietoisuutta Arjen turvaa (MARAK, HSS ja Ankkuri) ja hyvinvointilähete toimintamalleista on edistetty maakunnallisesti ja erityisesti pilottialueena toimineen Itä-Lapin kunnissa. Maakunnallisesti edellä mainittuja malleja on myös viety eteenpäin järjestötoimijoiden keskuudessa. Käytännön toimenpiteinä on käytetty verkostotapaamisia, esittelyjä eri foorumeilla, työpajat pilottialueella (kuntakohtaiset työpajat (n=5): Kemijärven kaupunki, Posion, Pelkosenniemen, Sallan ja Savukosken kunnat, Itä-Lapin seutukunnallinen hyvinvointi- ja turvallisuustyöryhmä (n=6)). Lisäksi on toteutettu erilaisia selvityksiä Arjen turvaa ja hyvinvointilähete toimintamallien käytön nykytilanteista, kehittämistarpeista ja laadittu niiden pohjalta suunnitelmia implementoinnin edistämiseksi.

Hyvinvointilähetetoiminnan laajemman käyttöönoton edistämiseksi on tehty suunnitelmat, joilla läheteikäytäntöä nykyisessä "ekollega - Virtu" ympäristössä sujuvoitetaan ja tehdään käyttäjäystävällisemmäksi. Hyvinvointiläheteiden laadun parantamiseksi (= läheteitä ei laadittaisi niille henkilöille, joiden tarpeet ovat sosiaali- ja terveyspalveluissa) on läheteiden tekijöille laadittu opastusvideo. Linkkihenkilökoulutus (4 op) käynnistyi lokakuussa Itä-Lapin alueella. Lapin ammattikorkeakoulu ja Itä-Lapin kuntayhtymä vastasivat koulutuksen suunnittelusta. Lapin sosiaali- ja terveysturvayhdistys vastasi *Lähellä.fi -verkkopalvelun hyödyntäminen linkkihenkilötyössä* -osion suunnittelusta. Koulutus ja siihen kytkeytyvä mentorointi on mallinnettu. Käynnissä olevassa koulutuksessa on havaittu puutteita, ja niihin reagoidaan tulevissa koulutuksissa jatkuvan kehittämisen periaatteen mukaisesti.

Yhteisövaikuttavuus mallin pilotointi on edennyt suunnitelmien mukaisesti, siitä valmistunut prosessikuvaus toimii mallina laajemmalle implementoinnille hyvinvointialueella.

Tiedon sirpaleisuus ja hahmottamisen vaikeudet rajoittavat tiedon hyödyntämistä. Esimerkiksi järjestötieto on Lapissa hyvin sirpaleista ja sitä ylläpidetään eri toimijoiden taholta (lappilaiset.fi, jarjestokeskus.fi, Vapaaehtoistyön keskus Neuvokas / kansalaistalo.fi, järjestöjen ja yhdistysten omat sivut). Pohjoisen yhteisöjen tuki -Majakka ry ja siihen kuuluvat aluekeskukset pitävät yllä omaa järjestötietopalveluaan (järjestötieto.fi). Tietoa järjestötoimijoiden palveluista löytyy myös kuntien sivuilta. Osiossa käynnistettiin suunnitelmat järjestötiedon näkyväksi tekemiseksi ja mallintamiseksi, muun muassa Lähellä.fi konseptin kytkemiseksi osaksi alueellista palvelutarjotinta. Alustavia suunnitelmia on myös työstetty Virtu ja Arjen turvan toimintamallien tuottaman tiedon näkyväksi tekemiseksi ja hyödyntämiseksi.

Linkki lappilaiseen hyvinvointiin (2020–2020) hankkeen aikana tuotettu hyvinvointilahete.fi verkkosivuston ylläpitäminen, hyödyntäminen ja kehittäminen on siirtynyt investointi 2 osiolle. Sivustoa on käytetty aktiivisesti tiedottamisessa, lisäksi osa sen sisällön kääntämisestä saamenkieliseksi on aloitettu.

3.3 Tulokset ja vaikuttavuus

Investointi 2 on jakautunut viiteen eri työpakettiin. Kunkin työpaketin osalta on lueteltu keskeisimmät tulokset. Hankesuunnitelman mukaiset tavoitteet ovat pääpiirteissään toteutuneet hyvin. Työpaketin 5 osalta tulokset ovat olleet suunniteltua laajemmat. Työpaketin 3 etenemiseen on vaikuttanut kansallisen kehittämistyön eteneminen, palvelutarjottimen rakenteesta on laadittu alustava kuvaus.

TP1. Hyvinvoinnin monialaisen palvelukonseptin suunnittelutyö

Hankesuunnitelma vuosille 2023–2025

Kansalliseen yhteistyöhön osallistuminen

TP2 Tiedontuotannon kehittäminen

Täsmennetty suunnitelma osana vuosien 2023–2025 hankesuunnitelma toteuttajien, resurssien ja aikataulutusten osalta

Suunnitelma kypsyystason arviointi- ja analyysityökalun kehittämiseksi kuntien hytetutyön tueksi

Suunnitelma järjestötiedon näkyväksi tekemiseksi ja mallintamiseksi

TP3 Palvelutarjottimen kehittäminen ja käyttöönotto

Paikallinen selvitys ja suunnittelutyö. Palvelukonseptin ja hyvinvoinnin monialaisen palvelutarjottimen kehittämisen osalta hyvinvointialueen työntekijät (projektipäällikkö ja suunnittelija) ovat osallistuneet THL:n vetämään kansalliseen työskentelyyn, jota kautta on tullut ohjausta työskentelyyn. Osio on verkostoitunut Pohjois-Pohjanmaan hankkeen kanssa.

Ensimmäisen vaiheen suunnitelmassa alueellisen digitaalisen palvelutarjottimen rakenne olisi:

Hyvinvointilähete – sosiaalinen resepti

- Kulttuuri
- Luonto
- Arkeen voimaa ryhmä

Elintapaohjaus

VASA – vahva sote Lapin hyvinvointialueelle
Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus
Rovakatu 3 It 3
96100 Rovaniemi



**Euroopan unionin
rahoittama**
NextGenerationEU

- Liikuntaresepti
- Liikuntaohjaus
- Muut
- Ravitsemus, unettomuus, savuttomuus, päihteettömyys, mielenterveys, kulttuurihyvinvointi

TP4 Monitoimijaisten yhteistyörakenteiden, verkosto-osaamisen ja implementointi-osaamisen vahvistaminen

Prosessikuvaus yhteisövaikuttavuuden mallin pilotoinnista oppilashuollossa lasten ja perheiden hyvinvoinnin tukemisessa

Implementoinnilla uusia toimintamalleja -koulutus

TP5 Yhteisten toimintamallien keskitetty tuki ja implementoinnin tukeminen

Arjen turva toimintamallien alkuseelvitys (toimintamallien tietoperustaan perehtyminen, selvitys Lapin alueella käytössä olevista arjen turvan malleista). *Asiantuntijahaastattelut* (n=20) ja keskustelut (n=7) (Arjen turvan toimintamalleja toteuttavat asiantuntijat eri organisaatioista). *Konsepti arjen turvan toimintamallit yhdyspinnalla*

Linkkihenkilökoulutus (4 op)

Hyvinvointilähetteen käyttöönoton esiselvitys palvelumuotoilun keinoin (3 työpajaa/ Rovaniemen kaupunki)

Selvitys hyvinvointilähete-toimintamallin järjestönäkökulman edistämisestä

Koonti hyvinvointilähete-toimintamallin nykytilasta Lapin alueella, yhteistyöstä erilaisten yhteisöjen kanssa sekä eri toimijoiden esille nostamista ensisijaisista kehittämiskohteista

Suunnitelma SámiSoster ry:n kanssa tehtävästä yhteistyöstä Arjen turvaa toimintamallien ja hyvinvointilähetteen jalkauttamisessa saamelaisen kotiseutualueella

Suunnitelma kehittäjäasiakastoiminnasta Arjen turvaa -toimintamallien ja hyvinvointilähetteen kehittämisessä

Hyvinvointilähete.fi verkkosivuston saamenkielinen käännöstyö

Perehdytysvideo hyvinvointilähetteitä kirjoittaville ammattilaisille

Alueellisen koordinoitumallin pilotointi (Saura-säätiö, Itä-Lapin seutukunta)

Hyödyt ja vaikuttavuus:

Tietoisuus hyvinvointilähete ja Arjen Turvan toimintamalleista on lisääntynyt. Hankejakson aikana on käynnistetty alueellisten ja kansallisten verkostojen rakentaminen, jotka luovat hyvän pohjan tulevien vuosien kehittämistoiminnan syventämiselle ja toimintamallien implementoinnille laajemmalti.

Vaikuttavuutta ei ole mahdollista arvioida näin lyhyen ajanjakson pohjalta.

4 Otetaan käyttöön hoitotakuuta edistävät palvelumuotoillut digitaaliset innovaatiot (Investointi 4)

4.1 Toteutus

Investointi 4 -kokonaisuutta on koordinoanut Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus. Investointi jakaantuu kahteen eri kokonaisuuteen:

- 1) Valtakunnallisten toimijoiden ja alueiden yhteinen suunnittelu-, määrittely- ja selvitysten tekeminen asiakaspalautteen keruussa
- 2) digitaalisten palvelujen kypsyystason arvioinnin, nykytilan kuvauksen ja toimeenpanosuunnitelman tekeminen THL:n koordinoimana.

Asiakaspalautteen keruussa (1) on työskennellyt kaksi suunnittelijaa, joista toinen on keskittynyt saamenkielisiin ja kulttuurinmukaisiin palveluihin liittyen asiakaspalautteen suunnittelu- ja määrittelytyöhön. Keskeisimmät yhteistyötahot ovat olleet THL, Lapin hyvinvointialue ja Saamelaiskäräjät.

Digitaalisten palvelujen kypsyystason ja nykytilan kuvauksen (2) osuudessa on työskennellyt yksi suunnittelija. Keskeinen yhteistyökumppani on ollut Lapin hyvinvointialueen ICT-valmistelu.

4.2 Tavoitteet ja toimenpiteet

Investoinnin tavoitteena oli osallistua kansalliseen yhteistyöhön ja pilotointiin.

- 1) Lapin hyvinvointialueen tavoitteena oli osallistua valtakunnallisten toimijoiden (THL) kanssa yhteiseen suunnitteluun, määrittelyyn ja pilotointiin **asiakaspalautteen keräämiseen** liittyen. Toimenpiteissä huomioitiin saamenkieliset ja kulttuurinmukaiset palvelut sekä tarvittava yhteistyö Saamelaiskäräjien kanssa.

- 2) Lapin hyvinvointialueen tavoitteena oli laatia THL:n koordinoimana **kypsyystason arviointi, nykytilan kuvauksen** nykyisistä alueella käytössä olevista digitaalisista palveluista ja tehdä niiden pohjalta toimeenpanosuunnitelman.

TOIMENPITEET

- 1) Asiakaspalautteen keruun suunnittelu- ja määrittelytyö

Molemmat suunnittelijat ovat osallistuneet THL:n koordinoiman kansallisen asiakaspalaute-työryhmän kokouksiin (27.9. ja 22.11.). Toinen suunnittelijoista on osallistunut myös DigiFinlandin esiselvityshankkeen alatyöryhmän kokouksiin (1.11. ja 29.11.) sekä Ito1 haastatteluun (25.11.) yhdessä Lapin hyvinvointialueen kahden ICT-projektipäällikön kanssa. Hankkeen aikataulu ja lyhytkestoisuus (5 kk) huomioiden, alkoivat kansalliset yhteistyökuviot harmillisen myöhään. THL:n kansallisen asiakaspalaute-työryhmän kokoontumiset jatkuvat helmikuun alussa ja DigiFinlandin esiselvityshankkeen alatyöryhmän yhteiskehittäminen jatkuu tammikuun alussa pidettävässä kokouksessa.

Pilotointi kansallisten väittämien ja kyselyn rakenteen osalta oli alustavasti sovittu Rovaniemen perhe- ja sosiaalipalvelut -yksikön kanssa, mutta se jouduttiin aikataulusyistä siirtämään vuodelle 2023. Hanke päättyy 31.12.2022 ja hankkeen mahdollinen jatko ja resursointi ei ole vielä tiedossa.

Saamelaisen kulttuurin mukaisten palvelujen suhteen asiakaspalauteprosessia suunniteltiin yhteistyössä saamelaisten psykososiaalisen tuen yksikön Uvjan kanssa. Työssä arvioitiin kansallisen asiakaspalaudemallin sopivuutta saamelaiserityisiin palveluihin sekä pohdittiin, olisiko Uvjalle tarpeellista olla oma mallinsa. Asiakaspalautteen pilotointi ja käyttöönotto on siirretty vuodelle 2023, jotta tuleva organisaatiomuutos Lapin sairaanhoitopiiriltä Lapin hyvinvointialueelle ei aiheuttaisi muutoksia kesken prosessin.

Hankkeen asiakaspalauteosion etenemisen ja aikaansaannosten kannalta ongelmaksi on osoittautunut se, että Lapin hyvinvointialueen järjestäytyminen on vielä kesken. Lapin hyvinvointialueen asiakaspalauteprosessin suunnittelu monialaisessa työryhmässä ja uuden palautejärjestelmän kilpailuttamisen ja hankinnan vaatima määrittelytyö eivät ole vielä päässeet etenemään. Hankkeen aikataulun, etenemisen ja aikaansaannosten kannalta monialainen työryhmätyöskentely olisi ollut tarpeen syyskuun alusta lähtien.

Hankkeen suunnittelija on osallistunut hyvinvointialueen strategiatyöhön asiakaskokemus-painopisteen osalta.

2) Kypsyystason arviointi ja nykytilan kuvaus

Hankkeen yhtenä tarkoituksena oli laatia THL:n rungon mukaisesti kypsyystason arviointi organisaatioiden kysyydestä tuottaa digitaalisia palveluita ja nykytilan kuvaus nykyisistä alueella käytössä olevista kansalaisille tarkoitetuista digitaalisista palveluista. Selvitysten ja arvioinnin pohjalta valmistellaan toimeenpanosuunnitelma yhteistyössä Lapin ICT-hankkeen kanssa ja huomioidaan myös YTA-tason yhteistyö ja suunnittelu.

Tiedonkeruu kansalaisille tarkoitettujen digipalveluiden määrittelyä varten oli aloitettu hyvinvointialueen ICT - muutosvalmistelun toimesta. Elokuussa aloitettiin tietojen taulukointi ja lisäselvitykset THL:n tarpeiden mukaisesti järjestelmien pääkäyttäjien kanssa. THL:n toivomien tietojen palautus oli 16,9, jonka jälkeen nykytilan määrittelyn pohjalta tehtiin oman alueen käyttöön paremmin soveltuva ja laajempi selvitys.

Kypsyystason arvioinnin tiedonkeruu toteutettiin haastattelemalla asiantuntijoita pienryhmissä THL:n laatiman kyselyn mukaisesti. Pienryhmä/henkilökohtaisia haastatteluita järjestettiin yhteensä 14 varsinaisen työpajan lisäksi. Haastateltuja henkilöitä oli 25. Lisäksi kehittäjäasiakkaita (10 asiakasta) haastateltiin kuudella muokatulla kysymyksellä. Haastattelujen tulosten lopullinen yhteenveto tehtiin THL:n järjestämässä työpajassa 26.10. Kypsyysarviointista tuotettiin myös lyhyt selvitys oman alueen käyttöön.

4.3 Tulokset ja vaikuttavuus

1) Asiakaspalautteen keruun suunnittelu- ja määrittelytyö

Hankkeen aikana tehdyllä nykytilan kartoituksella tarkennettiin vuonna 2021 tehdystä selvityksestä (Raportti etäpalveluratkaisuista 2021) saatuja tietoja asiakaspalautteiden keruun ja hyödyntämisen nykytilasta alueellamme. Kyselyyn saatujen vastausten perusteella voidaan todeta, että asiakaspalautteen keruu ja hyödyntäminen on Lapin alueella ollut varsin epäyhtenäistä ja ei-systemaattista. Alueella on käytössä kolme eri palautejärjestelmää (Taplause, Roidu-automaatit, Trimble Feedback) ja niiden lisäksi löytyy kuntien verkkosivuilla olevia palautelomakkeita (esim. Webropol).

DigiFinlandin esiselvityshankkeen alatyöryhmässä ja Ito1 haastatteluissa on edelleen tarkennettu alueiden asiakaspalautejärjestelmien teknisiä tietoja (mm. ominaisuudet, käytön laajuus, tekniset toteutukset ja datan keräys). Näin on saatu käsitys alueiden valmiudesta toteuttaa asiakaspalautteiden keruu THL:n sisältörakenne sekä järjestelmille asetetut vaatimukset huomioiden. Lapin osalta em. valmius on todettu tällä hetkellä huonoksi. Nykyiset järjestelmät eivät täytä vaatimuksia, joten alueelle joudutaan hankkimaan uusi, yhtenäinen palautejärjestelmä, minkä myötä asiakaspalautteen

keruun ja käsittelyn prosesseja päästään suunnittelemaan ja kehittämään tarkemmalla tasolla.

Asiakaspalautejärjestelmän ja -prosessin kehittämiseksi tarvitaan monialainen työryhmä, jotta voidaan luoda yhteneväinen tapa kerätä ja hyödyntää asiakaspalautetta sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa Lapin hyvinvointialueella. Kaikille asianosaisille toimijoille käyttöön tuleva yhteinen palautejärjestelmä tultaneen hankkimaan vuoden 2023 aikana.

Saamelaisille suunnatut sosiaali- ja terveyspalvelut on aiemmin järjestetty kunnissa (Inari, Utsjoki, Enontekiö ja Sodankylä), ja niiden suhteen yhtenäistä palautekäytäntöä ei ole ollut. Palveluiden asiakaspalautteen keräämiseen on vaikuttaneet samat kuin muissakin palveluissa, eli kunnittain erilaisia käytäntöjä on voinut olla. Näiden vakiintuneisuus ja käyttökelpoisuus eri kunnissa on kuitenkin vaihdellut. Saamelaiskäräjillä on käytössä oma palautemallinsa, jonka käyttöä on edellytetty valtion avustuksen piiriin kuuluvissa palveluissa, FIXME: mitä tiedolla on tehty? Miten tietoa säilötään? Mikä sen käytännön vaikutus on?

On myös huomattu, että saamelaisten on haastavaa antaa palautetta kunnille ja osa palautteesta ohjautuukin suoraan Saamelaiskäräjille, mikä on tulevaisuuden toiminnoissa haaste, sillä palautteen ohjautuminen järjestävälle taholle olisi ensiarvoisen tärkeää, jotta palvelun laadunseuranta olisi tosiasiallisesti mahdollista.

Vaikuttavuus:

Asiakaspalautteeseen liittyvien toimenpiteiden myötä on saatu kartoitettua mm. asiakaspalautejärjestelmien teknisiä tietoja ja valmiuksia, mikä hyödyttää asiakaspalautejärjestelmien kehittämistä jatkossa. Asiakaskokemus on valittu yhdeksi Lapin hyvinvointialueen strategian neljästä painopisteestä, joten oletettavasti asiakaspalauteasia lähtee ensi vuonna etenemään.

Saamenkielisten ja kulttuurinmukaisten palveluiden osalta, on huomattu, että saamelaisten on haastavaa antaa palautetta kunnille ja osa palautteesta ohjautuukin suoraan Saamelaiskäräjille, mikä on tulevaisuuden toiminnoissa haaste, sillä palautteen ohjautuminen järjestävälle taholle olisi ensiarvoisen tärkeää, jotta palvelun laadunseuranta olisi tosiasiallisesti mahdollista.

2) Kypsyystason arviointi ja nykytilan kuvaus

Kansalaisten digitaalisten palveluiden nykytilan kuvaus ja organisaation kypsyystason arviointi digitaalisten palveluiden tuottamisesta tehtiin sovitun aikataulun mukaisesti. Molemmista tehtiin THL:lle palautetun version lisäksi erilliset selvitykset alueen omaan käyttöön ja ne saatiin valmiiksi hankkeen aikana. Sekä nykytilan kuvaus että kypsyystason arviointi löytyvät Innokylästä.

Vaikuttavuus:

Selvitykset kuvaavat Lapin hyvinvointialueen käytössä olevia kansalaisille tarkoitettuja digipalveluita. Ne kuvaavat hyvinvointialueen tämänhetkistä tilannetta palveluiden tuotannon suhteen ja luovat ymmärrystä organisaation kypsyystasosta tuottaa palveluita. Niiden avulla voidaan helpottaa kehittämiskohteiden tunnistamista, lisätä ymmärrystä kehittämistarpeista ja näin luoda suuntaa digipalveluiden kehittämiselle.

5 Viestintä

Hankkeen tiedottamisesta ja viestinnästä vastaavaksi asiantuntijatahoksi hankkeeseen palkattiin viestintäkoordinaattori, jonka työ hankkeen parissa alkoi kesäkuussa. Viestintäkoordinaattorin vastuiksi määriteltiin uutisten ja tiedotteiden laadinta, eKollega.fi:n verkkosivutekstien suunnittelu ja ajantasaistaminen, hankkeen viestintämateriaalien tarkistaminen kieliasiantuntijan näkökulmasta, hankkeen lisääminen Innokylään sekä hankeviestintäsuunnitelman laadinta.

Viestintätyö hankkeessa alkoi viestintäsuunnitelman laatimisesta, jota noudattaen viestintäkoordinaattori sekä hankkeen muut asiantuntijat laativat hankkeen edetessä tiedotusmateriaalia ulkoiseen ja sisäiseen käyttöön. Edistymisestä viestittiin Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen eKollega.fi-verkkosivulla. Viestinnällinen materiaali on tuotettu eKollega.fi:hin uutisten, artikkelien ja tapahtumien muodossa, ja se on sivustolta jaettu edelleen organisaation Facebook- ja Twitter-tileillä näkyvyyden edistämiseksi sosiaalisessa mediassa. Viestintään ovat osallistuneet myös tulevan Lapin hyvinvointialueen viestintäyöntekijät tuottamalla hankkeeseen liittyvää viestinnällistä materiaalia hyvinvointialueen verkkosivuille ja uutiskirjeeseen.

Hankkeesta on laadittu ajantasaiskatsauksia sekä pidempi julkaisu tehtyjen tilanneselvitysten pohjalta. Edistymistä ja hankkeen puitteissa kehitettyjä toimintamalleja on esitelty avoimessa Innokylä-kehittämissympäristössä, jossa VASA-hankeella on oma hankesivunsa.

Sisäinen viestintä ja tiedottaminen hankkeessa on toteutettu enimmäkseen Microsoft Teams -alustalla sekä sähköpostiviestinnän turvin. Koska hankkeen työntekijät ovat levittäytyneet usealle paikkakunnalle, on investoinneittain järjestetty myös yhteisiä lähityöpäiviä, jolloin tiimin jäsenet on voitu paremmin pitää ajan tasalla työn edistymisestä.