

RRP112.1 - Pohjanmaan Pilari 4, Investointi 1

Perustiedot

Tila	Lopetus
Hankkeen / Projektin nimi	Pohjanmaan Pilari 4, Investointi 1
Hanke- tai Projektipäällikkö	Pirttipera Jarkko
Aloitusaika valmistuspvm	2.5.2022 - 31.12.2022
Raportointijakso	
Riskit	1 riski

Liikennevalot

Edistyminen	80%
Aikataulu	● Suunniteltu
Kustannukset	● Suunniteltu
Tuotosten laatu	● Suunniteltu
Tuotosten laajuus	● Suunniteltu
Henkilöstö	● Suunniteltu
Riskit	● Suunniteltu
Hyödyt	● Suunniteltu

Raportin liitteet ja linkit

Ikäihmiset kehittämissuunnitelma.pptx
Liite 1. Mittarit ja indikaattorit.png
liite 2. Tietojohtamisen raportti RRF- Prima Botnia hanke 2022.pptx

Yleistilanne suhteessa hanke-/projektisuunnitelmaan

Osa-projekti Omaolo:
Omaolo-palvelun laajentaminen sisältyi Prima Botnia I -hankkeen investointiin 1, investointi 1c:hen. Investointi 1:n tarkoituksena oli edistää hoitotakuun toteutumista sekä purkaa koronavirustilanteen aiheuttamaa hoito-, kuntoutus- ja palveluvelkaa.

Omaolo-palvelun ensimmäiset osiot otettiin käyttöön Pohjanmaalla Rakenneuudistus-hankkeessa 1.9.2021. Lisää osioita otettiin käyttöön vuoden 2022 aikana. Omaolon laajentaminen koko Pohjanmaalle jäi digitaalisen asiakaspalvelukeskuksen henkilöstöressurssipulan vuoksi tekemättä vuonna 2022, minkä vuoksi palvelu on toistaiseksi käytössä vain paikoittain Pohjanmaan hyvinvointialueella. Laajentamistyö jatkuu Prima Botnia II- hankkeessa vuosina 2023-2024.

Tavoitteet

Investointi 1:n tavoitteisiin kuului Omaolon laajentaminen ja yhteiskehittäminen DigiFinlandin kanssa. Tavoitteena oli laajentaa Omaolo-palvelu toiminnaksi koko Pohjanmaan hyvinvointialueelle, aloittaen vuonna 2022 ja jatkaen vuonna 2023.

Omaolo-palvelun laajentamisesta vastaava projektipäällikkö (koordinoiva pääkäyttäjä) rekrytoitiin alkusyksystä ja hän aloitti työssään 1.11.2022. Loppuvuosi 2022 kului DigiFinlandin järjestämän Omaolon pääkäyttäjäkoulutuksen parissa, projektin tavoitteisiin tutustuessa ja organisaation sisäistä resursointia suunniteltaessa. Vuoden 2022 osalta laajenemistavoitteet eivät toteutuneet, sillä laajennustyö pystyttiin aloittamaan vasta vuoden 2023 alussa. Tavoitteet kuitenkin toteutuivat siltä osin, että yhteistyö DigiFinlandin kanssa oli käynnissä jo vuonna 2022. Lisäksi saatiin tehtyä laajentamissuunnitelmaa vuodelle 2023. Projektipäällikkö suunnitteli myös projektin resursointia ja verkostoitui organisaation Omaolo-pääkäyttäjien sekä muiden keskeisten yhteyshenkilöiden kanssa. Myös Omaolon markkinointia suunniteltiin ja mietittiin relevantteja viestintäkanavia, joita hyödynnetään tulevaisuudessa. Omaolo-palvelu on vakiinnuttanut asemansa ammattilaisten työvälineenä ja on päivittäisessä käytössä Pohjanmaan hyvinvointialueen digitaalisessa asiakaspalvelukeskuksessa. Vuoden 2023 alussa palvelu on käytössä Vaasassa, Laihialla, Pietarsaareissa, Luodossa ja Pedersöressä. Pohjanmaalla on runsaasti ammattilaisia, jotka hallitsevat Omaolon käytön ja hoitavat palvelun kautta tulleet yhteydenotot sähköisesti. Lisäksi pääkäyttäjät osallistuvat palvelun alueelliseen laajentamiseen ja kehittämiseen yhdessä projektipäällikön kanssa.

Saavuttamatta jäi Omaolo-palvelun laajentaminen koko Pohjanmaan hyvinvointialueen toiminnaksi, sillä palvelu oli vuoden 2022 lopussa tarjolla vai osassa kunnista. Laajentamiseen kuuluu tiiviisti

ammattilaisten kouluttaminen, joka jäi myös vuoden 2022 osalta kesken, eikä kaikkia digitaalisen asiakaspalvelukeskuksen työntekijöitä päästy vielä kouluttamaan palvelun käyttöön.

Hyödyt

Omaolon käyttöönotto on tuonut hyötyjä sekä asiakkaiden että ammattilaisten näkökulmasta. Omaolon kautta asiakkaat saavat hoitoa ja neuvontaa kiireellisyyssajan puitteissa ilman puhelinjonotusta. Ihannetilanteessa asiakas saa hoidettua asiansa sähköisesti alusta loppuun, mikä on asiakkaan näkökulmasta sujuvaa palvelua. Asiakas voi jättää yhteydenottopyynnön mihin vuorokauden aikaan tahansa, joten palvelun käyttö ei ole sidottu mihinkään tiettyyn ajankohtaan. Lisäksi sähköinen asiointi voi madaltaa kynnystä yhteydenotolle joidenkin asiakasryhmien kohdalla.

Pitkällä aikavälillä Omaolo-palvelun odotetaan vähentävän puhelin- ja vastaanottoruuhkaa sekä vapauttavan henkilöstöressurssia sellaisille asiakkaille, joiden ei ole mahdollista hoitaa asiointia sähköisiä asiointikanavia pitkin. Myös ammattilaisten työskentely sujuvoituu, kun osa asiakkaiden yhteydenotoista tapahtuu sähköisesti.

Poikkeamat, ongelmat tai riskit

Keskeiset tehtävät seuraavalla raportointikaudella

RRP112.1 - Pohjanmaan Pilari 4, Investointi 1

Riippuvuudet

DigiFinland on Omaolo-palvelun valmistaja ja kehittäjä, minkä vuoksi laajentaminen on riippuvaista DigiFinlandin ja Pohjanmaan hyvinvointialueen välisestä yhteistyöstä. Projektissa tehdään tiivistä yhteistyötä myös Tulevaisuuden sote-keskus -hankkeen kanssa ja etsitään yhtymäkohtia Prima Botnia -hankkeen muihin työpaketteihin.

Laajentamistyö on riippuvaista Pohjanmaan hyvinvointialueen sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstöstä, jotka ovat keskeisessä roolissa palvelun alueellisessa kehittämisessä ja henkilöstön kouluttamisessa. Lisäksi projektissa tehdään tiivistä yhteistyötä 2M-IT:n asiantuntijoiden kanssa.

Laajentamistyö on riippuvaista myös organisaation sisäisestä päätöksenteosta ja hallinnosta, jossa kehittämistyön askeleita peilataan organisaation strategiaan. Ympäri vuorokautisen palvelun mahdollistamiseksi Omaolon toiminta on riippuvaista myös sosiaali- ja terveystalouden Luonasta, joka hoitaa palvelun kautta tulleet yhteydenotot iltaisin, viikonloppuisin ja pyhinä

Tausta ja yleiskuvaus - Mistä investoinnista oli kyse, miksi se oli tarpeellinen, miten se liittyi organisaation strategiaan?

Pohjanmaan hyvinvointialueen kuntayhtymä aloitti toimintansa vuonna 2022. Hyvinvointialueen strategiassa 2023-2025 korostetaan muun muassa helposti saavutettavien palvelujen tärkeyttä sekä sitä, että asiakkaat saavat hoitoa ja palvelua oikea-aikaisesti. Sen lisäksi halutaan mahdollistaa monikanavaiset palvelut ja lisätä digitaalisten ja etäpalvelujen määrää. Digitaalinen asiakaspalvelukeskus, joka aloitti toimintansa uuden organisaation yhteydessä, on keskeinen keino strategisten tavoitteiden saavuttamiseksi.

Asiakasohjaus:

Asiakasohjaus on yksi keskeisimmistä prosesseista hyvinvointialueen vaikuttavan ja kustannustehokkaan toiminnan kannalta. Keskitetty asiakasohjauksen toimintamalli parantaa asiakkaan saaman palvelun laatua, vaikuttavuutta ja tasavertaisuutta. Asiakkaan tarpeisiin voidaan vastata vaikuttavammin, kun palvelut kohdentuvat oikea-aikaisesti.

Tavoitteet - Mitkä olivat investoinnin hankesuunnitelmassa luetellut tavoitteet, saavutettiin ne, jäikö jotain saavuttamatta?

Hankkeen tavoitteena oli kehittää asiakaspalvelukeskuksen toimintaa yhtenäistämällä toimintamalleja ja prosesseja sujuvan asiakasohjauksen saavuttamiseksi. Sen lisäksi tavoitteena oli digitaalisten välineiden lisääminen asiakasohjauksen tueksi. Hankkeessa haluttiin myös käynnistää sosiaalihuollon asiakasohjaus ja neuvonta osana digitaalisen asiakaspalvelukeskuksen toimintaa.

1. Kirjaamiskäytänteiden yhtenäistäminen, rakenteinen kirjaaminen:

Toteutunut:

Perusterveydenhuollon prosessien yhtenäistäminen hoidon tarpeen arviointiin ja jonojen hallintaan liittyen

Prosessien ja toimintatapojen kuvaaminen ja jalkauttaminen

Tiedon laadun parantaminen kirjaamista ja sen seuranta kehittämällä

Työ aloitettu Tulevaisuuden sote-keskus -hankkeessa

2. Alueen toimintamallien yhtenäistäminen, hiljaisen tiedon purkaminen

ohjeistuksiksi:

Toteutunut:

Hoidon tarpeen arvioinnin pääprosessi tehty

Alaprosessien (esim. laboratorioprosessin) kuvaaminen aloitettu Sote-keskuksen kanssa

Kumulatiivinen kokonais seuranta (htp)

Nimi	Budjetti	Toteuma	Ennuste
Yhteensä	0 htp	0 htp	0 htp

Vuositason ja raportointijakson seuranta (htp)

2023

Kustannusjaottelu	Vuosi BUD	Vuosi TOT	Jakso SUUN	Jakso TOT
Yhteensä	0 htp	0 htp	0 htp	0 htp

RRP112.1 - Pohjanmaan Pilari 4, Investointi 1

Hiljasen tiedon ja alueen ohjeistusten kerääminen, jatkossa yhtenäistäminen
Sosiaalihuollon puhelinyhteydenottojen kartoitus tehty
Sosiaalihuollon pääprosessi asiakaspalvelukeskuksen toiminnassa tehty,
alaprocessien priorisointi tehty jatkotyötä varten
Seniorilinjan suunnittelu aloitettu
Asiakaspalvelukeskukseen tulevien kontaktien toiminnanohjauksen alustava prosessi
kuvattu
Työ jatkuu tulevina vuosina

3. Valtakunnallisen mallin mukainen, tasalaatuinen hoidontarpeen arviointi ja ohjaus :
Toteutunut:
Koulutusta on järjestetty ja sitä järjestetään myös jatkossa

4. Paljon palveluja käyttävien tunnistaminen ja vaikuttavien mallien laajentaminen /
kehittäminen :
Toteutunut: Ei toteutunut resurssipuutteesta ja lyhyestä hankeajasta johtuen.

5. Tietojohtamisen kehittäminen ja sitä kautta vaikuttavuuden parantaminen
saumattomat hoitopolut :
Toteutunut: Hoidon saatavuuden osalta ollaan kehitetty tiedon laatua sekä esh:ssa ja
pth:ssa. Sosiaalihuollon saatavuustietoja emme ole pystyneet kehittämään kun emme
ole pystyneet rekrytoimaan sosiaaliohitaaja tekemään tätä. Hyvä tiedon laatu on
edellytys vaikuttavuuden kehittämisessä.

6. Etäpalveluiden kehittäminen
Toteutunut: Pääkäyttäjäkoulutukset aloitettu
Henkilöstökysely digitaalisiin palveluihin liittyen on tehty Tulevaisuuden sote-keskus -
hankkeessa, tulokset tukevat etäpalvelujen suunnittelua ja laajentamista
Etäpalvelujen ja -konsultaatioiden prosessikuvaustyö aloitettu, kuten myös
ohjeistusten ja ohjeiden laadinta
Chatbot otettu käyttöön

7. Keskitetyn asiakaspalvelukeskuksen toiminnan suunnittelu, käynnistäminen ja jatko
kehittäminen .
Toteutunut: Toiminnan suunnittelu ja laajentaminen aloitettu
Jatkotyön keskiössä keskitetyn asiakaspalvelukeskuksen prosessien yhtenäistäminen
yhteistyössä sote-keskuksen kanssa.

8. Tilanearviointitiimien toimintamallien suunnittelu ja jatkokehittäminen.
Toteutunut: Ei toteutunut resurssipuutteesta ja lyhyestä hankeajasta johtuen.
Toimintamallia suunnitellaan tällä hetkellä Tulevaisuuden sote-keskus -hankkeessa.

Rakenneuudistushankkeessa aloitettu yhteistyö Etelä-Karjalan, Kymenlaakson
sosiaali- ja terveyspalvelujen kuntayhtymän sekä Pohjois-Karjalan sosiaali- ja
terveyspalvelujen kuntayhtymän kanssa PATA-ratkaisun osalta oli tarkoitus jatkaa
tässä hankkeessa. Lyhyen hankeajan vuoksi hankkeessa on kuitenkin keskitytty
Pohjanmaan hyvinvointialueen alueellisen toiminnan kehittämiseen
organisaatiomuutoksen tueksi.

Sähköisen ajanvarauksen kehittäminen alueellisesti kattavaksi ja digitaalisten
palvelujen käyttöönotto ovat tärkeitä kehittämisen kohteita ja tämä työ on aloitettu
tässä hankkeessa ja se jatkuu tulevina vuosina. Sen lisäksi on kartoitettu
toiminnanohjauksen vaihtoehtoja asiakasohjauksen ja etulinjan palvelujen tueksi.

Tuotokset:
Hankkeen keskeisimmät tulokset ovat kahden ylätason toimintamallin kehittäminen
yhdessä digitaalisen asiakaspalvelukeskuksen kanssa: perusterveydenhuollon hoidon
tarpeen arvioinnin toimintamalli ja sosiaalihuollon asiakasohjauksen ja neuvonnan
toimintamalli.
Alaprocessien yhtenäistäminen ja jatkokehittämisen priorisointi on tehty.

RRP112.1 - Pohjanmaan Pilari 4, Investointi 1

Tulevaisuuden sote-keskus -hankkeessa tehty henkilöstökysely digitaalisiin palveluihin liittyen on toiminut etäpalvelujen suunnittelun ja laajentamisen tukena. Hankkeen aikana on otettu chatbot käyttöön ja työ jatkuu botin tietämiskannan laajentamisen osalta yhteistyössä organisaation toimialojen kanssa.

Hankkeessa on edistetty asiakaspalvelukeskuksen ja sote-keskuksen yhteistyötä. Läheinen yhteistyö on ratkaisevaa sujuvien prosessien ja toimintamallien kehittämiseksi, jotta asiakkaan polku ensikontaktista hoidon toteutukseen on nopea ja eheä kokonaisuus.

PATA-hankkeen päätyttyä PATA-alustan käyttöönotto ei toteutunut ja keskitetyn asiakasohjauksen toimintaa on tuettu muilla teknologisilla ratkaisuilla (chatbot ja tietämiskanta).

Hyödyt:

Keskeinen hyöty on hoidon tarpeen arvioinnin keskittämisen aloittaminen Pohjanmaan hyvinvointialueella, jonka myötä palvelun laatu ja tasavertaisuus parantuu.

Uuden organisaation eri toimialojen välinen yhteistyö on edistetty, joka sinänsä edistää sujuvien hoito- ja palveluketjujen toteutumista.

Riippuvuudet:

Asiakasohjauksen kehittämisellä on keskeinen riippuvuus Tulevaisuuden sote-keskus -hankkeeseen. Hankkeiden yhteistyö ollut tiivistä ja työtehtävät ja materiaalit on jaettu hankkeiden kesken päällekkäisen työn välttämiseksi. Asiakasohjauksella on myös ollut tiivis yhteistyö hankkeen muiden investointien kanssa sekä ASPO-hankkeen ja Pohjanmaan hyvinvointialueen toimialojen kanssa. Kentän resurssipula on ollut haaste hankkeelle, koska menossa on muita, suuria hankkeita ja laaja organisaatiomuutos. Asiakasohjauksella on myös ollut riippuvuuksia THL:n kehittämisen painopisteisiin.

Tausta ja yleiskuvaus - Mistä investoinnista oli kyse, miksi se oli tarpeellinen, miten se liittyi organisaation strategiaan?

Sähköinen perhekeskus kuuluu investointiin 1, jonka tavoitteena on edistää hoitotakuun toteutumista sekä purkaa koronapandemian aiheuttamaa kuormitusta.

Tällä hetkellä lapsiperheiden palvelut ovat hajanaiset ja asiakas joutuu etsimään tietoa monelta eri sivustolta löytääkseen tarvitsemansa palvelun. Sähköisen perhekeskuksen avulla hyvinvointialueen, kuntien, järjestöjen sekä seurakuntien palvelut saadaan keskitetyksi samalle palvelualustalle. Alustan käyttöönotto säästää aikaa ja on kustannustehokasta, koska asiakas voi itse etsiä tietoa ja vertailla palveluita. Sähköinen perhekeskus vastaa asiakkaan ensitiedon tarpeeseen. Alustaa kehitetään kansallisessa yhteistyössä DigiFinlandin koordinoimana.

Pohjanmaan hyvinvointialueen strategiassa korostetaan helposti saavutettavia palveluja. Sähköisen perhekeskus edesauttaa saavutettavuutta sekä tasoittaa palvelutarjontaa. Kehittämistyöllä vastataan Pohjanmaan hyvinvointialueen strategiaan linjauksiin panostamalla digitaalisiin, ennakoiviin ja ennaltaehkäiseviin palveluihin, joita Sähköisessä perhekeskuksessa tuotetaan.

Sähköinen perhekeskus tukee myös hyvinvointialueen strategista tavoitetta "Suomen hyvinvoivain ja toimintakykyisin väestö".

Prima Botnia -hankkeen (Investoinnin ja projektin) avulla on ollut mahdollista käynnistää, kehittää ja tulevaisuudessa käyttöönottaa digitaalisia ratkaisuja, jotka tukevat ennaltaehkäisevästi alueen lapsia, nuoria ja perheitä. Palveluiden saaminen samalle alustalle helpottaa asiakasta, mutta myös palveluntarjoajaa.

Tavoitteet - Mitkä olivat investoinnin hankesuunnitelmassa luetellut tavoitteet,

RRP112.1 - Pohjanmaan Pilari 4, Investointi 1

saavutettiin ne, jäikö jotain saavuttamatta?

Hankesuunnitelman tavoitteen mukaisesti on osallistuttu DigiFinlandin koordinoimaan Sähköisen perhekeskuksen kansalliseen kehitystyöhön ja tiedon jakamiseen.

Digitaalisten toimintamallien jalkauttaminen: Sähköisen perhekeskuksen kolme sivustokokonaisuutta otetaan käyttöön ja jalkautetaan niiden valmistuttua vuosina 2023-2025. Vuonna 2022 sivustot ovat olleet valtakunnallisesti kehitys-, testaus- ja pilotointivaiheessa.

Sähköisen perhekeskuksen tavoitteena on tuoda yhteen lapsille ja perheille tarjottuja sähköisiä palveluita, tasoittaa aluekohtaisia eroja palveluiden välillä, kaventaa eriarvoisuutta sekä nopeuttaa ongelmien nykyistä varhaisempaa tunnistamista. Toimenpiteillä vastataan sujuvammin alueen asukkaiden palvelutarpeeseen ja nopeutetaan hoitoon ja palveluihin pääsyä.

Ensimmäinen kehitetyistä Sähköisen Perhekeskuksen sivustokokonaisuuksista on OmaPerhe.fi -sivusto, jonka jatkokehitys nähdään tarpeellisenä tämän hankkeen osalta. Jatkokehitykseen liittyvät toimenpiteet toteutetaan yhdessä DigiFinlandin kanssa. Hanke nähdään tärkeänä keinona tukea ennaltaehkäisevästi alueen lapsia ja nuoria, joille Sähköinen perhekeskus tuottaa sisältöä, apua sekä matalan kynnyksen vastaanottopisteen etänä.

Tuotokset - Mitkä olivat tärkeimmät investoinnilla saavutetut tulokset? Jäikö jotain saavuttamatta ja miksi? Miten toimenpiteillä on vastattu hankeoppaan ja valtionavustuspäätöksen mukaiseen indikaattoriin?

Pohjanmaan Sähköisen perhekeskuksen hanke on osallistunut DigiFinlandin koordinoimaan yhteiskehittämiseen, tiedon jakamiseen sekä OmaPerhe.fi -sivuston ammatillisipilottiin kesäkuussa 2022 sekä asiakaspilottiin loka-marraskuussa 2022. Asiakaspilotissa olivat mukana Vaasan äitiys- ja perheneuvola sekä Laihian äitiysneuvola. Pilotointi oli onnistunut ja asiakkailta saatiin hyvä palautetta, joka on käyty läpi yhdessä DigiFinlandin kanssa. Asiakkaiden palautteet on otettu huomioon kehitystyössä.

Keskustelut Sähköisen perhekeskuksen lisäämisestä osaksi hyvinvointialueen tarjoamia lapsi- ja perhepalveluita on aloitettu. Sähköinen perhekeskus on mukana alueen lasten, nuorten ja perheiden palveluja kehittävässä sektoriryhmässä. Verkostoituminen muiden hankkeiden ja alueen järjestöjen kanssa on alkanut ja jatkuu edelleen. Sähköinen perhekeskus on tehnyt tiivistä yhteistyötä mm. alueen Perhekeskushankkeen kanssa. Järjestöt tuottavat paljon lapsi- ja perhepalveluita ja ne on huomioitava Sähköisen perhekeskuksen kehitystyössä. Yhteistyössä hytekokonaisuuden kanssa on tehty alueen järjestökartoitus, jonka avulla on tunnistettu alueen lapsiperhepalveluja tuottavat järjestöt. Osana Sähköistä perhekeskusta ovat myös kuntien sivistystoimen palvelut. Koska Sähköisen perhekeskuksen työntekijät aloittivat työt syksyllä 2022, on verkostoituminen Pohjanmaan alueen kuntien sivistystoimien kanssa jäänyt tulevalle hankekaudelle 2023-2025.

Alueen omien ratkaisujen, kuten Pyydä apua -napin käyttöönoton ja pilotoinnin, selvitys on aloitettu hankekauden aikana.

Sähköinen perhekeskuksen käyttöönoton edellytyksenä ovat organisaation päivittämät ajantasaiset PTV-tiedot, jotta asiakkaalle nousevat personoidut palvelut ja asiakas ja organisaatio saavat alustasta täyden hyödyn. PTV-selvitystyö on käynnistynyt loppuvuodesta 2022 Sähköisen perhekeskuksen aloitteesta. Vuonna 2022 aikaa ja resursseja on vienyttä organisaatiomuutos sairaanhoitopiiristä Pohjanmaan vapaaehtoiseksi hyvinvointikuntayhtymäksi.

Sähköisen perhekeskuksen kolmen sivustokokonaisuuden käyttöönoton suunnittelu ja valmistelu on hankekauden aikana käynnistetty organisaation kanssa mm.

RRP112.1 - Pohjanmaan Pilari 4, Investointi 1

Palvelutietovaranto-tietoisuuden lisäämisen ja päivittäjien rekrytoimisen kautta. Sivustokokonaisuudet valmistuvat, otetaan käyttöön ja jalkautetaan vuosina 2023-2025.

Keskeiset hyödyt - Kuvaa investoinnilla saavutetut hyödyt ja vaikutukset, kenelle ne kohdistuvat? Arvioi myös millaisia vaikutuksia investoinnilla on pitkällä aikavälillä.

Sähköisen perhekeskuksen hyödyt ja vaikutukset kohdistuvat suoraan alueen asukkaiden hyvinvointiin, työntekijäresursseihin ja hyvinvointialueen kustannuksiin. Sähköinen perhekeskus tuo yhteen lasten ja perheiden palvelut, tasoittaa aluekohtaisia eroja palveluiden välillä, kaventaa eriarvoisuutta sekä nopeuttaa ongelmien nykyistä varhaisempaa tunnistamista. Toimenpiteillä vastataan sujuvammin alueen asukkaiden palvelutarpeeseen ja nopeutetaan hoitoon ja palveluihin pääsyä.

Sähköinen perhekeskus kehittää ja tehostaa sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja. Osa asiakkaista voi hoitaa asiointia omatoimisesti, mikä vapauttaa henkilöstöresursseja asiakkaille, jotka niitä eniten tarvitsevat. Asukkaiden palveluihin pääsy paranee ja nopeutuu, mikä ehkäisee ongelmien eskaloitumista ja laskee hyvinvointialueen kustannuksia pitkällä aikavälillä.

Lapsiperheiden palvelujärjestelmää kehitetään yhdessä Pohjanmaan Perhekeskushankkeen kanssa siten, että huomioidaan myös digipalveluiden katveeseen jäävät asiakasryhmät. Digipalveluista ja muista palveluista muodostetaan tarkoituksenmukainen ja asiakaslähtöinen kokonaisuus. Sähköisellä perhekeskuksella edistetään hoito-, palvelu- ja kuntoutusketjuja ja kokonaisuuksia siten, että tuetaan ja edistetään jatkuvuutta, monialaista yhteistyötä ja palveluiden yhteensovittamista eri toimijoiden välillä sekä asiakaskesteistä toimintatapa.

Riippuvuudet - Mitkä ovat keskeiset riippuvuudet muuhun alueella tehtävään kehittämiseen (esim. toiminnalliset, tekniset tai resursseihin liittyvät)? Kansallisten toimijoiden linjaukset (STM, THL ja DigiFinland) vaikuttavat suoraan Sähköisen perhekeskuksen kehittämistyöhön. Sähköisen perhekeskuksen käyttöönoton aikataulu on riippuvainen siitä, milloin Pohjanmaan lapsiperheiden palvelut on ajantasaisesti kuvattu Palvelutietovarantoon. Sähköisen perhekeskuksen tavoitettavuuden kannalta on merkityksellistä, miten organisaation sisällä suhtaudutaan palvelun käyttämiseen, markkinointiin ja levittämiseen alueen asukkaille. Sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten tarpeena ovat digitaaliset esitieto- ja päiväkirjatyyppiset lomakkeet ja erilaiset hakemukset, jotka lisäävät kustannustehokkuutta: asiakkaan lomakkeiden täyttämiseen ei kulu vastaanottoaikaa. Digilomakkeiden käyttöönottoon vaikuttaa alueen yhteisen asiakas- ja potilastietojärjestelmän käyttöönoton aikataulu.

Muiden hyvinvointialueiden käyttöönotoilla saattaa olla vaikutusta Sähköisen perhekeskuksen kustannuksiin. Jos alueet eivät ota alustaa käyttöön suunnitellusti, voi olla riski kustannusten nousulle.

Sähköinen perhekeskus on riippuvainen muista hankkeista, kuten esimerkiksi Tulevaisuuden Sote-keskuksen Perhekeskushankkeesta ja Prima Botnian muista työpaketeista. Kehittämistyötä tulee tehdä yhdessä niistä osin kuin se on mahdollista, mutta päällekkäistä toimintaa muiden valtionavustusta saavien hankkeiden kanssa tulee välttää. Esimerkiksi Perhekeskushankkeen kanssa on järkevää tehdä tiivistä yhteistyötä.

Osa-projekti:
Laadukkaan tietopohjan rakentaminen johtamisen tueksi

Toimenpide on ollut osa organisaation tietojohdantamisen ohjelmaa. Työ on sisältänyt tiedon laadun kehittämiseen liittyvät toimenpiteet, koskien esh:n, pth:n ja sosiaalihuollon tiedon laadunhallintaa.

RRP112.1 - Pohjanmaan Pilari 4, Investointi 1

Perusterveydenhuollon osuus on kuulunut Tulevaisuuden sote-keskus hankkeeseen, hankkeiden kesken on tehty tiivistä yhteistyötä.

Päämääränä on ollut määritellä toiminnan kannalta keskeiset käsitteet, prosessien kuvaamiset sekä menettelytavat janiiden käyttöönotto.

Osa-projektissa on onnistuttu tiedon laadun parantamisessa kehittämällä tietojen kirjaamista, niiden seuranta ja hyödyntämistä.

Hankkeessa selvitettiin hoitopääsytietoja, erityisesti erikoissairaanhoidon kiireettömän hoidon yksiköiden hoitopääsytietoja sekä perusterveydenhuollon hoidon tarpeen arvioinnin kirjaamisprosessien käytäntöjä.

Yhtenä havaintona oli se, että hoitotakuun kirjaamisen vaikutus tilastointiin voi olla puutteellista ja että hoitopääsyprosessin kirjaamiseen osallistuu monia eri ammattiryhmiä.

Henkilöstöpula ja sen suuri vaihtuvuus sekä perehdytyksen puutteellisuus näyttää myös vaikuttavan kirjaamiseen ja tiedon laatuun.

Hankkeessa todettiin myös, että joissakin tapauksissa hoitopääsyä (hoitotakuu) ei kirjattu lainkaan tai puutteellisesti. Hyvinvointialueella on lisäksi käytössä useita eri asiakas- ja potilastietojärjestelmiä, jolloin jonojen raportointitavat eivät ole verrattavissa keskenään.

Osa-projekti: Kokonaisturvallisuusmittariston laadulliset indikaattorit ja numeeriset mittarit kehitetään ja testataan

Toimenpiteessä on kartoitettu olemassa olevia kansallisia ja kansainvälisiä mittareita ja indikaattoreita kirjallisuuden, asiantuntijakuulemisten sekä eri rekisterien avulla. Hankkeessa on lisäksi teemoitettu haavoittuvassa ja heikossa asemassa olevien kohderyhmien (ikäantyneet ja nuoret & nuoret aikuiset, jotka kärsivät mielenterveys- ja/tai päihdeongelmista) erityistarpeita ja ominaisuuksia huomioiden. Edelleen on valittu teoreettinen viitekehys analysoinnin pohjaksi.

Mittareita ja indikaattoreita on analysoitu teemojen ja viitekehysten pohjalta (excel-pohjaiseen taulukkoon koottu nämä mittarit ja indikaattorit).

Anysoinnin yhteydessä aloitettu myös niiden aiheiden ja osa-alueiden tunnistaminen, joita olemassa olevat mittarit eivät kata.

Tavoite nuorten ja nuorten aikuisten kohderyhmän osalta jäi hankeaikana kesken, koska varsinainen hanke aika käynnistyi tämän osion osalta syksyllä ja henkilöstöresurssia käytettiin myös hankesuunnitelman työstöön.

RRP112.1 - Pohjanmaan Pilari 4, Investointi 1

Keskeiset aikaansaannokset raportointikaudella

Ikääntyneiden osa-projekti:

Ikääntyneiden työpaketin rekrytointien suunnittelu sekä toimenpiteiden täsmentäminen tapahtui vasta hankkeen loppuvaiheessa. Mittari- ja indikaattorityötä onnistuttiin tekemään tämän haavoittuvassa asemassa olevan kohderyhmän osalta. Kehittämissuunnitelman laatiminen aloitettiin NHG:n hoito- ja palveluvajeanalyysin pohjalta koskien ikääntyneiden kohderyhmää.

-Hankeaikana havaittiin n. 400 mittaria

-Analysoitiin

2 (-4) haavoittuvasta ryhmästä

Terveystuho - sosiaalihuolto

Donabedian SPO mallin mukaisesti

Kvantitatiivinen - kvalitatiivinen

Kunkin haavoittuvan ryhmän riskien näkökulmasta

Esim. Ikääntyneiden osalta mitkä mittarit/indikaattorit liittyvät

Kaatumisiin · taloudellinen näkökulma

Painehaavoihin · yksinäisyys

Laskimotukoksiin · kokemus turvallisuudesta

Lääkitykseen · jne...

(Ali)ravitsemukseen

Infektioihin

-Näkökulmina on ollut tunnistaa hoidon, hoivan tai palvelun saatavuuteen, saavutettavuuteen, jatkuvuuteen ja vaikuttavuuden mittareita ikääntyneiden haavoittuvassa kohderyhmässä.

Ikääntyneiden työpaketin toimenpiteiden etenemisen suunnitelma ja yhteys muihin valtionosuushankkeiden toimenpiteisiin, (liite.)

Osa-projekti: Nuorten ja nuorten aikuisten mielenterveyden edistäminen

Investoinnin 1 keskeisimmät tavoitteet päihde- ja mielenterveyskokonaisuuden osalta

ensimmäisellä hankekaudella olivat alueellisen suunnitelman laatiminen (alle 24 v.)

hoidon ja arvioinnin saatavuuden parantamiseksi toimeenpanosuosituksineen.

Tavoitteena oli myös löytää polarisoituneet kohderyhmät ja arvioida millaisia

digitaalisia työvälineitä heidän tavoittamiseksi tarvitaan.

Nuorten ja nuorten aikuisten mielenterveyden edistämisen kokonaisuuteen saatiin

projektipäällikkö palkattua vasta lokakuun alussa 2022. Hankkeeseen perehtymisen

jälkeen lähdettiin toteuttamaan Pohjanmaan hyvinvointialueen alueellista

suunnitelmaa hoidon, palvelun ja arvioinnin saatavuuden parantamiseksi.

RRP112.1 - Pohjanmaan Pilari 4, Investointi 1

Aikataulun tiukkuudesta johtuen suunnitelmaa lähdettiin toteuttamaan siten, että käytiin tarkasti läpi psykososiaalisten palveluiden nykytilanne ja nykytilan haasteet. Suurin osa psykososiaalisen toimialan palveluista tuotti palvelua eri ikäsegmentteille, jonka vuoksi koko toimialan palveluiden nykytilan tarkka selvitys nähtiin tärkeänä. Palvelurakenteen kokonaisuuden ymmärtäminen helpotti niin sanottujen kipupisteiden löytymistä sekä auttoi huomioimaan rajapinnat. Palveluiden läpikäynti ja kartoitus toteutettiin tiiviissä yhteistyössä psykososiaalisen toimialan johdon ja yksiköiden esimiesten kanssa. Erityishuomio kartoituksessa keskittyi palveluihin, joita tarjottiin nuorille ja nuorille aikuisille perustason palveluna. Erikoissairaanhoidon palvelut olivat kuitenkin tiiviisti mukana, koska kehittämisessä on jatkuvasti huomioitava yhteistyö ja molempien tasojen tarpeet. Perustason kehittämisen toivottu tavoite on vähentää erikoissairaanhoidon kuormitusta ja parantaa palvelun saatavuutta perustasolla. Erikoissairaanhoidon ja perusterveydenhuollon tulee kehittää osittain rinnakkain, jotta palveluketjuista saadaan saumattomia.

Suunnitelma keskittyi psykososiaalisen toimialan palveluihin, koska ennen rajapintojen huomioimista osana suunnitelmaa on ymmärrettävä ennaltaehkäisevien ja korjaavien palveluiden kokonaisuus sekä löydettävä palveluista priorisoitavat ja akuutimmat kehittämisen kohteet palveluiden saatavuuden parantamiseksi. Kun palveluiden perusta on saatu kuntoon, voidaan mukaan lisätä rajapinnat ja rajapinnoista nousseet tarpeet. Toimialan kanssa on sovittu, että syntynyt dokumentti nykytilasta sekä kehittämistoimenpiteistä jää päivitettäväksi ja käyttöönotettavaksi toimialan dokumentiksi. Tämä suunnitelma kattaa vuodet 2023-2025, joiden jälkeen suunnitelma tullaan päivittämään.

Suunnitelman laatiminen on osittain vielä kesken, mutta alla olevat toimenpiteet ovat valikoituneet toteuttaviksi. Toimenpiteet on päätetty yhdessä toimialan johdon kanssa ja toimenpiteet ovat linjassa hyvinvointialueen strategian kanssa. Toteuttamistoimenpiteiden toteutussuunnitelmat tarkennetaan, aikataulutetaan ja käynnistetään kevään 2023 aikana. (Suunnitelmaan lisätään koko psykososiaalista toimialaa koskeva luettelo tunnistetuista kehittämistarpeista, jotka toimialan johto aikatauluttaa ja toteuttaa. Tämä kehittämistoimenpideluettelo on projektin toteuttamistoimenpiteiden lisäksi tuotettu strukturoitu listaus kehittämistarpeista ja luettelon tarkoitus on toimia työkaluna toimialan kehittämistyön seurannassa ja kehittämistarpeiden tunnistamisessa.)

Suunniteltuja toimenpiteitä:

- Nuorten ja nuorten aikuisten perustason palvelun vahvistaminen ja palveluun pääsyn parantaminen
 - o Nuorisosemien toiminnan ja ohjautumisen prosessien yhdenmukaistaminen
 - o Digitaalisten ratkaisujen käyttöönotto palvelun tueksi sekä digitaalisten asiointikanavien käytön lisääminen
 - o Kirjaamisen käytäntöjen yhdenmukaistaminen palveluissa. Tarkoituksena saada luotettavaa dataa, joka tukee ja ohjaa kehittämistyötä
 - o Hoidon porrastamisen selkiyttäminen perustason ja erikoissairaanhoidon välillä
 - o Vähentää peruuntuneiden ja käyttämättä jääneiden käyntien määrää palveluissa
 - Tehokkaampi resurssin käyttö ja nopeampi palveluun pääsy
 - o Omahoitomahdollisuuksien parantaminen
 - o Palveluun pääsyn nopeutuminen
 - o Toimintamallin uudistaminen palveluun pääsyn parantamiseksi

- Järjestöjen kanssa tehtävän yhteistyön lisääminen
 - o palveluverkon kokonaisuuden tunnistamisen parantuminen (hyvinvointialue, kunnat ja järjestöt)
 - Palveluohjauksen parantuminen
 - o Yhteistyössä toteutetut tapahtumat

- Kokemusosaamisen ja kokemusosaajien hyödyntämisen parantaminen osana

RRP112.1 - Pohjanmaan Pilari 4, Investointi 1

hyvinvointialueen toimintaa

- Henkilöstön menetelmäosaamisen lisääminen koulutusten avulla

- Läpimurtovalmennus-työskentelyyn osallistuminen psykososiaalisen toimialan kanssa

- o Läpimurtovalmennuksen suunniteltu tavoite on hoidon porrastuksen selkeyttäminen perustason palveluiden ja erikoissairaanhoidon välillä Pohjanmaan hyvinvointialueella.

- Oppilaitosten kanssa sovittu yhteisistä toimenpiteistä

- o Rakennetaan yhteisiä toimintamalleja, joista saadaan molemminpuolista synergiaetua.

- o Yhdessä järjestetyt tapahtumat

- o Osaamisen lisääminen/vahvistaminen? /Koulutukset

Hankkeen tavoitteet toteutuivat hyvin suhteutettuna käytettävissä olleeseen aikaan, joka oli hieman yli kaksi kuukautta. Toimialan kanssa toteutettu yhteistyö sujui erinomaisesti ja toimialan johto sitoutui hanketyöskentelyyn heti, kun suunnitelmaa lähdettiin toteuttamaan marraskuun alusta 2022 alkaen. Yhteistyötä on ollut helppo tehdä ja toteuttamistoimenpiteitä on saatu kuvattua konkreettisesti auki, koska toimenpiteet nousevat suoraan kentän kehittämisen tarpeista ja ne ovat linjassa hankesuunnitelman sekä hyvinvointialueen strategian kanssa.

Osa-projekti: Selvitys hoitovelasta ja heikossa ja haavoittuvassa asemassa olevista asiakasryhmistä

Tausta ja yleiskuvaus - Mistä investoinnista oli kyse, miksi se oli tarpeellinen, miten se liittyi organisaation strategiaan?

NHG:n laatima selvitys valmistui 3.11.2022, jolloin selvityksen sisältöä ja rakennetta tarkasteltiin hankkeen ja NHG:n kesken. Selvityksen avulla on täsmennetty hankkeen vuoden 2022 ja vuosien 2023-2025 kohderyhmien tarpeita ja toimenpiteitä. Hankkeen toimesta aloitettiin ikääntyneiden ja nuorten ja nuorten aikuisten mielenterveys- ja päihdeongelmista kärsivien kohderyhmien osalta tulevien vuosien toimien täsmäntäminen. Selvitys on toiminut hyvänä lähteenä kehittämistoimien suunnittelussa hankkeessa ja organisaation toimialoilla sekä on organisaation sektorijohtajien laatiman selvityksen asiakasryhmien nostojen mukainen.

RRP112.1 - Pohjanmaan Pilari 4, Investointi 1

Kumulatiivinen kokonaisu seuranta (eur)				
Kustannusjaottelu	Budjetti	Toteuma	Sidotut	Ennuste
Palvelujen osto	275 656 €	0 €	0 €	0 €
Omat henkilöstökustannukset	355 576 €	0 €	0 €	0 €
Muut kustannukset	3 715 €	0 €	0 €	0 €
Väiilliset kustannukset	0 €	0 €	0 €	0 €
Yhteensä	634 947 €	0 €	0 €	0 €

Vuositason ja raportointijakson seuranta (eur)				
2023				
Kustannusjaottelu	Vuosi BUD	Vuosi TOT	Jakso SUUN	Jakso TOT
Palvelujen osto	0 €	0 €	0 €	0 €
Omat henkilöstökustannukset	0 €	0 €	0 €	0 €
Muut kustannukset	0 €	0 €	0 €	0 €
Väiilliset kustannukset	0 €	0 €	0 €	0 €
Yhteensä	0 €	0 €	0 €	0 €

RRP112.1 - Pohjanmaan Pilari 4, Investointi 1